



**AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL  
MADRID**

SENTENCIA: 00012/2017

**AUDIENCIA NACIONAL**

**Sala de lo Social**

**Secretaria D<sup>a</sup>. MARTA JAUREGUIZAR SERRANO**

**SENTENCIA N<sup>o</sup>: 012/2017**

**Fecha de Juicio:** 31/01/2017

**Fecha Sentencia:** 03/02/2017

**Fecha Auto Aclaración:**

**Tipo y núm. Procedimiento:** DESPIDO COLECTIVO 331/2016

**Proc. Acumulados:** 333/2016

**Materia:** DESPIDO COLECTIVO

**Ponente:** D. RICARDO BODAS MARTÍN

**Demandantes:** CONFEDERACION INTERSINDICAL GALEGA,  
CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO

**Demandados:** EXTEL CONTACT CENTER SAU, COMISIONES OBRERAS  
(CCOO) CC.OO, CONFEDERACIÓN SINDICAL UNIÓN GENERAL DE  
TRABAJADORES DE ESPAÑA UGT, UNION SINDICAL OBRERA U.S.O,  
ORGANIZACION SINDICAL DE TRABAJADORES DE ARAGON OSTA

**Resolución de la Sentencia:** DESESTIMATORIA

**Breve Resumen de la Sentencia:** *Impugnado un despido colectivo, porque la empresa se negó a reconocer la comisión negociadora, así como a entregar la documentación legal y reglamentaria, se desestima dicha pretensión, aunque la Sala no comparte la actuación empresarial, porque ofertó prolongar el período de consultas, sin que se aceptara por la RT. – Se declara que la empresa aportó la documentación pertinente en el período de consultas y negoció de buena fe, puesto que movió repetidamente su posición, variando los criterios de selección que le eran más útiles a favor de la voluntariedad, ampliando colectivos excluidos, reduciendo sustancialmente el número de despedidos y ofertando una indemnización de 33 días por año, que mantuvo aunque el período de consultas concluyó sin acuerdo. – Se desestiman las demás causas de nulidad por su escasa relevancia. – Se declara justificado el despido, porque la reducción de los servicios supuso una reducción del 24,1%, que acreditó una plantilla sobredimensionada en un 21%, lo cual acredita que la medida extintiva era idónea, razonable y proporcionada*



## **AUD . NACIONAL SALA DE LO SOCIAL**

GOYA 14 (MADRID)  
Tfno: 914007258

NIG: 28079 24 4 2016 0000357

**DCO DESPIDO COLECTIVO 0000331 /2016**

**Ponente Ilmo. Sr.: D. RICARDO BODAS MARTÍN**

### **SENTENCIA Nº 012/2017**

**ILMO. SR.PRESIDENTE:**  
**D. RICARDO BODAS MARTÍN**

**ILMOS. SRES. MAGISTRADOS:**  
D<sup>a</sup>. EMILIA RUIZ-JARABO QUEMADA  
D. RAMÓN GALLO LLANOS

En Madrid, a tres de febrero de dos mil diecisiete.

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional compuesta por los Sres./as. Magistrados/as citados al margen y

### **EN NOMBRE DEL REY**

Han dictado la siguiente

### **SENTENCIA**

En el procedimiento de DESPIDO COLECTIVO nº 331/2016 seguido por demanda de CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA (letrado D. Pedro Pedreira Candal), CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (letrada D<sup>a</sup> Teresa Ramos Antuñano) contra EXTEL CONTACT CENTER SAU (letrada D<sup>a</sup> María Ángeles Sánchez De León), COMISIONES OBRERAS (CCOO) (letrado D. Ángel Martín Aguado), UNIÓN SINDICAL OBRERA U.S.O (letrada D<sup>a</sup> Julia Bermejo Derecho), no

comparecen estando citados en legal forma CONFEDERACIÓN SINDICAL UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES DE ESPAÑA UGT y ORGANIZACION SINDICAL DE TRABAJADORES DE ARAGON OSTA

**Primero.-** Según consta en autos, el día 01-12-2016 y 05-12-2016 se presentaron demandas por CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA y CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO contra EXTEL CONTACT CENTER SAU, COMISIONES OBRERAS (CCOO), UNIÓN SINDICAL OBRERA U.S.O, CONFEDERACIÓN SINDICAL UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES DE ESPAÑA UGT y ORGANIZACION SINDICAL DE TRABAJADORES DE ARAGON OSTA.

**Segundo.-** La Sala acordó el registro de la demanda y designó ponente, con cuyo resultado se señaló el día 31-01-2017 para los actos de intento de conciliación y, en su caso, juicio, al tiempo que se accedía a lo solicitado en los otrosí es de prueba.

**Tercero.-** Llegado el día y la hora señalados tuvo lugar la celebración del acto del juicio, previo intento fallido de avenencia, y en el que se practicaron las pruebas con el resultado que aparece recogido en el acta levantada al efecto.

**Cuarto.** - Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 97.2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, por la que se aprobó la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, debe destacarse, que las partes debatieron sobre los extremos siguientes:

La CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT desde aquí) ratificó su demanda de impugnación del despido colectivo, mediante la cual solicita su nulidad y subsidiariamente su injustificación.

Apoyó la nulidad del despido en la mala fe de la empresa, quien no admitió la composición de la comisión negociadora propuesta por las secciones sindicales el 20-09-2016, fecha en la que se inició el período de consultas, porque se designaron 14 representantes: 5 CGT; 5 CCOO; 2 UGT; 1 USO y 1 CIG, si bien se ponderó el voto, concediéndose 5 votos a CGT; 5 a CCOO; 2 a UGT; 0, 50 a USO y 0, 50 a CIG. – La empresa mantuvo su cerrazón, aunque el 22-09-2016 ya se había ajustado la comisión a trece miembros: 5 CGT; 4 CCOO; 2 UGT; 1 USO y 1 CIG y se negó a entregar la documentación legal y reglamentaria hasta el 27-09-2016, lo cual motivó que no se negociara desde el 20-09-2016, fecha de inicio formal del período de consultas, hasta el 27-09-2016.

Dicha actuación empresarial impidió que el período de consultas alcanzase sus fines y supuso que concluyera sin acuerdo el 20-10-2016, aunque no se negoció efectivamente durante el plazo previsto legalmente, siendo inadmisibles la prolongación del período de negociación propuesto por la empresa el mismo 20-10-2016, puesto que el período de consultas estaba ya viciado de modo radical.

Reclamó también la nulidad del despido, porque la empresa no acreditó la existencia de causa, puesto que no acreditó fehacientemente la disminución de la reducción del servicio a partir del 1-10-2016. – Sostuvo, a estos efectos, que el correo electrónico de de TELEFÓNICA de 8-09-2016 era absolutamente insuficiente y debió seguirse el procedimiento de acreditación de la reducción de servicios, contenido en el art. 17 del Convenio de Contact Center.

Solicitó, por otro lado, la nulidad del despido, por cuanto la empresa no estableció criterios de selección ciertos y objetivos, siendo buena prueba de ello que los criterios manejados inicialmente – territorialidad, productividad y antigüedad – fueron olvidados a la postre, apostándose injustificada y unilateralmente por la voluntariedad y ello con posterioridad a la conclusión del período de consultas.

Reclamó finalmente la nulidad del despido, porque no se computó en el despido colectivo a los 330 trabajadores eventuales, cuyos contratos en fraude de ley deberían haberse computado.

La CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA (CIG desde ahora) ratificó su demanda de impugnación del despido colectivo, en la que suplica también la nulidad y subsidiariamente la injustificación del despido.

Denunció, en primer lugar, que la empresa obligó a la RT a conformar la comisión negociadora a ciegas, por cuanto no informó debidamente de los trabajadores que pretendía despedir en cada uno de los centros, lo cual motivó que la RT constituyera una comisión negociadora con una información insuficiente, que la empresa no aceptó el 20-09-2016, aunque insistió que en esa fecha se iniciaba el período de consultas. – En la misma fecha se negó a aportar la documentación legal y reglamentaria, aunque el período de consultas estaba activado, lo cual privó a la RT de negociar desde el comienzo del período de consultas hasta el 27-09-2016, cuando la empresa aportó por fin la documentación exigible.

Sostuvo, por tanto, que el período de consultas, impuesto injustificadamente por la empresa demandada, se cerró ilegalmente el 20-10-2016, aunque se negoció efectivamente desde el 27-09-2016, no cumpliéndose los plazos legales y reglamentarios, entendiéndose por CIG que dicha actuación empresarial constituía fraude de ley, así como un manifiesto abuso de derecho.

Denunció, por otra parte, que la empresa no aportó documentación pertinente, solicitada en el período de consultas por la RT. – Así, se negó inicialmente a requerir a Telefónica para que identificara a quien iba a proporcionar el servicio a los efectos del art. 18 del Convenio Colectivo de Contact Center, aunque admitió que lo hizo en la reunión de 6-10-2016. – Reprochó que la empresa aportó contratos mercantiles vigentes con Telefónica pero censurados, lo que consideró injustificable. - La empresa no aportó tampoco los contratos mercantiles suscritos con TELEFÓNICA antes de 2011, cuya finalidad era acreditar que no estaba obligada a prestar servicios territorializados, ni aportó tampoco datos sobre “presencia virtual”, o PINs fantasma, ni tampoco los demás contratos mercantiles de la empresa, cuya finalidad era demostrar que TELEFÓNICA no obligaba a la empresa a organizarse territorialmente.

Censuró que la empresa fundara la selección de despedidos en criterios de territorialización, carentes de cualquier justificación, puesto que todos los trabajadores prestaban servicios universales, lo que acredita, por sí sólo, que la mayor afectación de trabajadores del centro de A Coruña sólo tenía por finalidad castigar el ejercicio generalizado del derecho de huelga, así como un mayor índice de absentismo, lo que consideró manifiesta represalia.

Denunció, al efecto, que la empresa se negó a recalcular el número de despedidos, teniendo en cuenta horas extras, llamadas perdidas y PINs fantasma e insistió en la falta de objetividad de los criterios de selección, como revela su abandono después del período de consultas, donde se apostó únicamente por la voluntariedad.

Reprochó que la empresa no negoció de buena fe durante el período de consultas, no informando lealmente sobre el contrato con Correos y su repercusión para limitar los efectos del despido colectivo, ni tampoco el cambio de horarios de atención al cliente de Telefónica.- Denunció especialmente que las medidas de acompañamiento, propuestas por la empresa, fueron una farsa absoluta, puesto que ni aceptó la recolocación en otras empresas del grupo, ni la promoción de medidas de flexibilidad interna, ni fórmulas organizativas más eficientes, junto con redistribuciones horarias.

Destacó finalmente, que la empresa, concluido el período de consultas, abrió un período de adscripción voluntaria, extendido posteriormente, donde la voluntariedad brilló por su ausencia, puesto que se coaccionó abusivamente a los trabajadores a aceptar la extinción voluntaria de sus contratos de trabajo.

COMISIONES OBRERAS (CCOO desde aquí) y USO solicitaron sentencia conforme a derecho.

EXTEL CONTACT CENTER SAU (EXTEL desde ahora) se opuso a las demandas acumuladas y recordó que el 12-09-2016 notificó a representantes unitarios y sindicales de la empresa su intención de promover un despido colectivo, que afectaría a los centros de HOSPITALET, A CORUÑA, ALCOBENDAS, MÁLAGA y ZARAGOZA, todos ellos con representación de los trabajadores, adelantando que el período de consultas comenzaría el 20-09-2016, ya se hubiera constituido o no la comisión negociadora.

El 20-09-2016 acudió al SIMA, donde se había convocado la reunión. - Allí constató que la RT no se había puesto de acuerdo en la constitución de la comisión negociadora, si bien a las 15, 20 horas se presentó un documento en el que se designaban 14 miembros (5 CGT; 5 CCOO; 2 UGT; 1 USO y 1 CIG), lo cual no se aceptó por la empresa, puesto que se superaba el tope legal.

Consiguientemente la empresa notificó el inicio del período de consultas a la DGE y el 21-09-2016 envió un burofax, en el que informó a la RT que el período de consultas se había iniciado el día anterior, por lo que les instó a constituir la comisión negociadora cuanto antes.

El mismo día, CGT notificó a la empresa, que la comisión de 14 miembros con voto ponderado se ajustaba a derecho, aunque admitió que, si se constituía una comisión de 13, CCOO debería ceder un puesto. – El 22-09-2016 CCOO a las 11, 02 horas admitió la propuesta de CGT, aunque defendió también la corrección de la comisión de 14 miembros. – El mismo día, a las 11, 03 horas, CGT insistió en la comisión de 14 miembros.

El 23-09-2016 la empresa convocó a la RT para el 27-09-2016, informando que, una vez conformada formalmente la comisión negociadora, entregaría la documentación exigida. – El 27-09-2016 se constituye formalmente la comisión negociadora y se entrega la documentación exigida legal y reglamentariamente.

En la primera reunión la empresa sostuvo que el período de consultas se inició el 20-09-2016 y todos los sindicatos, salvo CCOO que propuso el 28-09-2016, defendieron que el período de consultas se inició el 27-09-2016. – La empresa admitió, en todo momento, la prolongación del período de consultas, lo cual no se admitió por los representantes de los trabajadores.

Defendió su actuación, puesto que el presupuesto constitutivo, para el comienzo del período de consultas, es la constitución de una comisión representativa, lo cual

no sucedió hasta el 27-09-2016, como admite la Inspección de Trabajo en su preceptivo informe.

Negó que la empresa se negara a aportar documentación pertinente:

- a. – Destacó que el 6-10-2016 se dirigió a TELEFÓNICA para solicitarle información sobre nuevos adjudicatarios del servicio.
- b. – Defendió no informar sobre el contenido económico de los contratos vigentes con TELEFÓNICA, por cuanto el despido no estaba basado en causas económicas.
- c. – Consideró impertinente aportar contratos no vigentes, puesto que carecen de cualquier relevancia para que el período de consultas alcanzase sus fines.  
– Señaló, al efecto, que la organización de la empresa replica la de TELEFÓNICA, organizándose territorialmente en cinco zonas: norte, este, centro, sur y Cataluña, que tienen sus propios centros de trabajo con responsables propios y objetivos diferenciados a requerimiento del cliente.
- d. – Defendió, del mismo modo, que no concurría razón alguna para aportar todos los demás contratos de la empresa. – Destacó, en este sentido, que nunca se pidieron durante el período de consultas.

Hizo hincapié en la organización territorial de la empresa, al igual que todos los proveedores de TELEFÓNICA, aunque admitió que no era una organización estanca, lo cual supone que, en supuestos excepcionales y siempre en plataformas compartidas, se pueden utilizar trabajadores de otra plataforma, previa autorización de TELEFÓNICA. – Subrayó, al respecto, que se admitió la territorialización de la empresa durante todo el período de consultas.

Negó que en Coruña se hayan hecho más huelgas que en Málaga o en Zaragoza, sostuvo que las horas extras, que se hayan podido realizar, se descansan y afirmó que en plataformas no se hacen horas extras desde octubre 2016. – No admitió tampoco la existencia de PINs fantasma.

Afirmó que ya desde la segunda reunión se ofertó la voluntariedad como criterio de selección, que no fue cuestionado frontalmente por los negociadores, aunque en las primeras reuniones CGT afirmara que era pronto para hablar de voluntariedad y en las últimas que demasiado tarde.

Defendió que hubo negociación efectiva, que la empresa hizo múltiples propuestas, redujo el número de afectados, amplió los supuestos de exclusión e incrementó las indemnizaciones a 35 días por año.

Destacó que, si bien el contrato con Correos afectaba únicamente al centro de Madrid, la empresa propuso a Correos, que se pudiera ejecutar el contrato desde otras plataformas y negó cualquier incidencia en el despido de los supuestos cambios de horarios a clientes.

Negó presión o coacciones a los trabajadores, que se acogieron voluntariamente a las extinciones y negó, del mismo modo, que los contratos eventuales se hubieran celebrado en fraude de ley, habiéndose extinguido a las fechas de sus cumplimientos, sin que se hayan producido reclamaciones y menos declaraciones de improcedencia de dichas extinciones.

**Quinto.** – De conformidad con lo dispuesto en el art. 85, 6 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, se precisa que los hechos controvertidos y conformes fueron los siguientes:



## Hechos controvertidos

- El 20/9/16 la empresa acude al sima y comprueba que la representación de los trabajadores no había constituido la comisión y no se puso de acuerdo. La empresa no se encontraba delante de las deliberaciones después se informó que la Comisión se constituiría con 5 miembros lo que no se aceptó por la empresa, luego se propuso 14 miembros y no se aceptó
- por la empresa a las 15,20 horas, se entrega un documento en el que se indica que se ha acordado la constitución de la Comisión por 14 miembros por unanimidad aunque no lo firmara UGT y la empresa no acepta a las 16,20 horas.
- El 21.9.16 la empresa mandó un burofax a representantes unitarios y sindicales del inicio del periodo de consultas y pone de manifiesto que pueden constituir la Comisión negociadora cuando lo estimen conveniente.
- El 21.9.16 CGT envía correo y reitera 14 miembros para formar la Comisión negociadora.
- El 22.9.16 CGT insiste en 14 miembros.
- El 23.9.16 la empresa remite burofax en el que convoca el periodo de consultas previa constitución de la Comisión negociadora para el 27.9.16.
- UGT el 20.9.16 admitió comenzara el periodo de consultas el 27.9.16 siempre que sirva para que se declare la nulidad del Despido Colectivo.
- CC.OO manifiesta que el periodo de consulta comienza el 28.9.16.
- Durante el periodo de consultas la empresa manifiesta que está dispuesta a ampliar el periodo de consultas hasta el 28.9.16 sin que se aceptará por la representación de los trabajadores.
- Nunca en el periodo de consultas se negó aceptación por centros.
- CC.OO realiza una comunicación a sus afiliados en la que dice estar examinando la documentación aportada a la Autoridad Laboral.
- La Inspección de Trabajo ha dado por buena la actuación de la empresa en cuanto a la constitución de la Comisión Negociadora.
- La empresa durante el periodo de consultas intentó encarecidamente que Telefónica explicará las condiciones que iban a producir en la plataforma.
- La empresa entregó todos los contratos mercantiles vigentes si bien censuró datos económicos por no resultar relevantes.
- La territorialidad se activa en Telefónica en 2013.
- Se aportaron cuentas anuales de 2013 a 2015 y las provisionales de 2016.
- En periodo consultas no se pidieron otros contratos salvo el de correos.
- En el Acta 2 se ofrece una bolsa de reincorporación preferente.
- En ningún caso se cuestionó en el periodo de consultas la referencia al volumen máximo desde 1.10.16.
- Telefónica tiene una organización territorial desde 2013, ese despliegue este, norte, Cataluña y sur se ejecutó en 2013, 2014 y Extel lo ha replicado por centros de trabajo y plataformas.
- Todos los proveedores de Telefónica se organizan territorialmente.
- Nunca en el periodo de consultas se discutió la territorialidad.
- Hubo un proceso de modificación sustancial de condiciones de trabajo con acuerdo y se dictó sentencia que desestimó la constitución de territorialización.
- Desde primer momento del periodo de consultas admitió la empresa la organización territorial no era estanco y podía haber movilidad entre territorios compartidos por necesidades del servicio.



- Cuando se producen necesidades del servicio habilitan personal con anuencia de Telefónica.
- Siempre se hace entre territorios compartidos se pone como ejemplo que nunca se pondría en relación territorio Norte y Sur.
- Durante periodo de consultas se ha reconocido la territorialización por varios sindicatos.
- Se niega que en 2015,2016 Coruña tuviera más huelgas que Málaga o Zaragoza.
- Las horas extras que se hayan podido realizar se han descansado y desde Octubre 2016 no se han hecho horas extras en las plataformas.
- Se niega existen PIN fantasmas.
- Desde 2ª reunión la empresa ha ofrecido adhesiones voluntarias y reclamó manifestaran su posición a los sindicatos, CC.OO dice si, si se incentiva, a UGT y a USO no les parece mal, CGT sólo cuando concurra causa.
- En Acta 4ª UGT dice que no debe limitarse por territorios.
- La empresa explica sus razones y pregunta su opinión a sindicatos y CGT dice que es extemporánea la propuesta.
- Acta 5ª UGT acepta voluntariedad del 100% con indemnización de 45 días.
- Ha habido negociación efectiva y de buena fe.
- No ha emitido informe la RLT.
- Se rechazó la intervención de la empresa en recolocación en el periodo de consultas.
- En el Acta 3ª se aportó pliego de condiciones del contrato de Correos.
- Acta 2ª se realizan ofertas voluntariedad bolsa de recolocación mayor seguridad jurídica en la actividad de categoría superior ventajas en Zaragoza.
- Acta 5ª se renuncia al objetivo del 11% en Avail se mantiene voluntariedad se ofrece indemnización de 25 días, 12 meses.
- Acta 6ª se amplía exclusión de afectados de más de 50 años ofrecen 33 días de indemnización y 12 meses máximo, voluntariedad en 70% por territorio y plataforma ofertan la recolocación.
- Se niega que se realizara presión para acogimientos voluntarios.
- Los contratos eventuales en Málaga no había 330 contratos sino sólo 85 que se han ido extinguiendo sin que haya habido procedimientos judiciales.
- No se pidió causalización en le periodo de consultas de esos contratos eventuales.

#### Hechos pacíficos

- El 12/9/16 la empresa remite a representación unitaria y sindical su decisión de iniciar un despido colectivo propone el 20/9/16 para el inicio del periodo de consultas.
- La empresa notifica a la Autoridad Laboral la promoción del ERE.
- A las 11,02 del 22.9.16 CC.OO admite que hay un bloqueo y acepta 13 miembros.
- El 27.9.16 se constituye la Comisión Negociadora con 13 miembros y se entrega toda la documentación.
- Durante periodo de consultas se ha reducido el número de trabajadores afectados.
- El 6.10.16 la empresa envió correo a Telefónica en los términos pedidos por la representación de los trabajadores.
- El 10.10.16 CIG pide contratos anteriores a 2011 desde 1999, no se entregaron.
- Se reclamaron todos los contratos mercantiles de la empresa.
- El 99,9% del personal de Coruña responde al contrato de Telefónica.

- Desde 1ª reunión la empresa notificó que iba a colocar 5 trabajadores de Alcobendas en el catastro.
- El 8.9.16 Telefónica mandó un correo a Extel y ésta lo entregó a la RLT.
- Cada plataforma tiene su propia RLT sus propios interlocutores con Telefónica independientes, tiene sus propios objetivos que marca Telefónica, tiene sus formaciones, estrategias, formaciones comerciales.
- Coruña gestiona zona Norte y Cataluña.
- El Acta 4ª la empresa propone sustituir el criterio productividad por voluntariedad como máximo en un 70%.
- Acta 6ª la empresa reitera la voluntariedad del 70% por territorio y plataforma.
- En la 4ª reunión CC.OO pide que se retirará productividad.
- Se redujo el número de afectados de 355 a 265.
- Respecto del contrato de correos en la reunión de 4.10.16 la empresa explicó que supo la adjudicación del contrato el 3.10.16 a las 19 horas.
- Había una previsión inicial de que se desplegará el 1.12.16 el contrato de correos pero informó la empresa que había sido impugnada la adjudicación por Konecta lo que podía dificultar.
- La empresa informa que el objetivo del contrato de correos estaba radicado en Madrid y que pidió a correos la autorización para que se realizará desde otros territorios.
- Acta 4º la empresa retira productividad como criterio de selección, mantiene antigüedad y voluntariedad. Se amplían exclusiones bolsa de trabajadores para recolocaciones extendiéndose a cónyuges y parejas de hecho con prioridad para recolocarse en correos dando gastos de desplazamientos.

Resultando y así se declaran, los siguientes

## HECHOS PROBADOS

**PRIMERO.** - EXTEL, constituida el 30-12-1991, forma parte del Grupo ADECO y su denominación actual se remonta al 16-03-2003.

Tiene como objeto social la prestación de servicios de gestión externalizada de "Contact Center" pudiendo distinguirse las siguientes tipologías:

Servicios de atención telefónica: recepción de llamadas y gestión de solicitudes de información, consultas, incidencias, pedidos, altas y bajas de clientes (representa el 87% de la facturación).

Servicios de emisión de llamadas: cualificación de bases de datos, campañas de "telemarketing", concertación de visitas comerciales, estudios de mercado y encuestas de satisfacción (representa el 7% de la facturación).

Servicios de "help desk": recepción y gestión de incidencias técnicas (representa el 6% de la facturación).

EXTEL configura los servicios Gran Público de TELEFÓNICA de modo paralelo a la organización territorial del Grupo Telefónica en España, que cuenta con 5 grandes direcciones territoriales, cada una de ellas con autonomía para marcar su estrategia, sus presupuestos y sus prioridades con el objetivo de situar la toma de decisiones más cerca de los clientes.

Los servicios Gran Público se prestan en cada una de las plataformas siguientes:

- Territorio Cataluña.

- 1) Atención y emisión desde las plataformas de A Coruña y Hospitalet.
  - 2) Instaladores y Leads desde la plataforma de Hospitalet.
  - 3) CAOL y portados desde la plataforma de A Coruña.
- Territorio centro.
- 1) Atención y emisión desde las plataformas de Zaragoza y Alcobendas.
  - 2) Instaladores; Leads y Emisión desde la plataforma de Alcobendas.
- Territorio este.
- 1) Emisión desde la plataforma de Zaragoza.
- Territorio norte.
- 1) Atención y portados desde las plataformas de A Coruña y Zaragoza.
  - 2) CAOL; Leads y retención genérica desde la plataforma de A Coruña.
  - 3) Emisión desde la plataforma de Zaragoza.
- Territorio sur.
  - Atención; portados; LEAD y emisión desde la plataforma de Málaga.

La organización territorial mencionada no es estanca, de manera que, cuando se producen incidencias, que no pueden ser resueltas desde las plataformas territoriales en sus respectivos ámbitos de actuación, la empresa destaca a trabajadores de otras plataformas para que las atiendan, lo cual exige la autorización de TELEFÓNICA.

**SEGUNDO.** –La empresa demandada tenía a 1-09-2016 3408 trabajadores contratados, distribuidos del modo siguiente:

- Hospitalet (Barcelona): 349 trabajadores.
- La Coruña: 882 trabajadores.
- Alcobendas (Madrid): 434 trabajadores.
- Málaga: 671 trabajadores.
- Zaragoza: 584 trabajadores.
- Pozuelo de Alarcón (Madrid): 12 trabajadores.
- Avenida de Córdoba (Madrid): 476 trabajadores.

**TERCERO.** –Todos los centros de trabajo citados tienen representantes de los trabajadores, cuya distribución sindical es la siguiente:

Representantes unitarios en Coruña: 8 CGT; 6 CCOO; 4 CIG y 3 UGT.

Delegados LOLS en Coruña: 2 CGT; 2 CCOO; 2 CIG y 2 UGT.

Representantes unitarios en Hospitalet: 14 CCOO; 2 UGT y 1 CGT.

Delegados LOLS en Hospitalet: 1 CCOO y 1 UGT.

Representantes unitarios en Málaga: 10 CGT; 9 CCOO y 2 UGT.

Delegados LOLS en Málaga: 1 CGT; 1 CCOO y 1 UGT.

Representantes unitarios en Zaragoza: 10 CGT; 1 CCOO y 2 UGT.

Delegados LOLS en Zaragoza: 1 CGT; 1 CCOO y 1 UGT.

Representantes unitarios en Madrid: 4 CGT; 3 CCOO; 3 UGT y 3 USO.

Delegados LOLS en Madrid: 2 CGT; 2 CCOO; 2 UGT y 2 USO.

**CUARTO.** – El 8-09-2016 TELEFÓNICA envió a EXTEL la comunicación siguiente:

Buenas tardes Jaime. Tal y como te he adelantado por teléfono, atendiendo a la situación actual de tráfico, a partir de 1 de octubre de 2016 y con carácter definitivo, el volumen total de actividad en número de llamadas y de horas de conexión de servicio (según la tipología de servicio) que recibirá EXTEL, sufrirá la reducción que por medio de esta comunicación os notificamos, quedando los siguientes volúmenes máximos según territorios y, afectando a los servicios que se detallan:

	Volumen Promedio mes (periodo: Agosto 15 a julio 16)	Volumen Máximo a partir de 01/10/2016
<b>TERRITORIO CATALUÑA</b>		
Nº Llamadas (1004+Portados atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores)	170.031	126.120
Nº Horas Conexión Servicio (telemarketing y Emisión Portados)	17.657	8.900
<b>TERRITORIO CENTRO</b>		
Nº Llamadas (1004+Portados atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores)	258.969	237.653
Nº Horas Conexión Servicio (telemarketing y Emisión Portados)	2.301	-
<b>TERRITORIO NORTE</b>		
Nº Llamadas (1004+Portados atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores)	308.037	254.870
Nº Horas Conexión Servicio (telemarketing y Emisión Portados)	22.743	6.600
<b>TERRITORIO SUR</b>		
Nº Llamadas (1004+Portados atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores)	253.847	224.200
Nº Horas Conexión Servicio (telemarketing y Emisión Portados)	12.272	7.200
<b>TERRITORIO ESTE</b>		
Nº Llamadas (1004+Portados atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores)	0	0
Nº Horas Conexión Servicio (telemarketing y Emisión Portados)	2.506	0

En consecuencia y como se refleja en el cuadro anterior, a partir del 1 de octubre de 2016, el volumen máximo global de llamadas y horas de servicio de conexión a atender por EXTEL se reducirá de forma definitiva, sin que vaya a producirse en el

futuro incremento alguno en el global que representa la suma total de horas y llamadas reflejadas en el cuadro anterior.

Quedo a tu disposición para cualquier aclaración.

**QUINTO.** - El 12 de septiembre de 2016 EXTEL comunicó las secciones sindicales de los sindicatos representados en la mercantil y a los comités de empresa de los centros de trabajo de Alcobendas (Madrid); Coruña; Hospitalet (Barcelona); Málaga y Zaragoza la intención de iniciar un procedimiento de despido colectivo por causas productivas y organizativas, dando un plazo de 7 días para la constitución de la comisión negociadora por la parte social. Asimismo, se citó a la comisión negociadora el 20 de septiembre de 2016 para la apertura del periodo de consultas.

El 20 de septiembre los sindicatos con representación en la mercantil acordaron formar una comisión representativa formada por los siguientes miembros:

- C.G.T.: 5 representantes con derecho a 5 votos.
- C.C.O.O.: 5 representantes con derecho a 5 votos.
- U.G.T.: 2 representantes con derecho a 2 votos.
- USO: 1 representantes con derecho a 0,5 votos.
- C.I.G.: 1 representantes con derecho a 0,5 votos.

Igualmente, solicitaron acordar la presencia con voz pero sin voto del sindicato O.S.T.A.

La mercantil manifestó por escrito de la misma fecha que no podía dar validez a la composición que se le traslada de la comisión representativa por el banco social al superarse los 13 miembros previstos en el artículo 51.2 E.T., manifestando UGT y así se recoge de forma manuscrita que aunque entiende acertada la presencia de 14 miembros en el banco social, dado que la empresa no acepta la superación de los miembros previstos legalmente entiende que la composición debe sujetarse a la previsión legal, puesto que el expediente se ha iniciado y la empresa ha indicado que no aportará documentación alguna.

EXTEL notificó a la Autoridad Laboral el inicio del período de consultas, para lo cual aportó un documento de apertura del periodo de consultas de 20 de septiembre de 2016 dirigido a la representación legal de los trabajadores en el que no constaba la recepción del mismo por ningún conformante del banco social.

El 21 de septiembre de 2016 en escrito dirigido tanto a las secciones sindicales como a los comités de empresa de los centros afectados la empresa comunica la apertura del periodo de consultas en dicha fecha, no obstante no haberse en su opinión constituido en forma la comisión representativa, así como el traslado del expediente a la Autoridad Laboral el día anterior.

El mismo día, C.G.T. dirigió un escrito a la empresa, en el cual señala que, aún considerando ajustada a derecho la composición de la mesa con 14 representantes bajo los principios de representatividad y ponderación del voto, correspondería a C.C.O.O. menguar en un componente su participación en la mesa.

- El 22 de septiembre de 2016 C.C.O.O. envió correo electrónico a la mercantil, en el cual aceptó reducir su presencia en la mesa negociadora en un miembro, siempre que los acuerdos en la misma se adopte con el voto favorable de organizaciones sindicales que representen la mayoría de los RLT en EXTEL, composición que también es aceptada por C.I.G. el 23 de septiembre.

El 22-09-2016 la Autoridad Laboral remitió escrito a la empresa EXTEL, en la que requirió la aportación de los documentos siguientes:

- Actas de elección de los representantes legales de los trabajadores de los centros afectados.
- Acta de constitución de la Comisión Negociadora.
- Acta de inicio del periodo de consultas firmada por todos los miembros de la comisión representativa.

La empresa acusó recibo del correo de CCOO el 23 de septiembre de 2016, en escrito dirigido tanto a las secciones sindicales como a los comités de empresa solicita la comunicación formal de la composición de la mesa y, a su vez, señala que ya se ha iniciado el periodo de consultas el día 21 de septiembre convocando, igualmente, a la parte social para el inicio de las negociaciones el 27 de septiembre de 2016.

El 27 de septiembre se constituyó formalmente la comisión representativa por la parte social con arreglo al reparto siguiente: 5 CGT; 4 CCOO; 2 UGT; 1 USO y 1 CIG. - El mismo día quedó constituida la comisión negociadora del expediente formada por ambas representaciones.

En dicho acto, EXTEL reiteró, en escrito dirigido a la parte social, que el período de consultas se inició el 21 de septiembre de 2016 y procedió a aportar la documentación siguiente:

- Comunicación empresarial de 12 de septiembre de 2016 de la intención de iniciar un procedimiento de despido colectivo realizada a los comités de empresa de los centros afectados y a las diferentes secciones sindicales presentes en la empresa.
- Escritura de constitución de la solicitante.
- Poderes representante legal.
- Número y clasificación profesional de los afectados por el despido desglosados por centro de trabajo.
- Trabajadores en alta en la mercantil por centro de trabajo a 1 de septiembre de 2016.
- Número y clasificación profesional de los trabajadores empleados habitualmente en el último año desglosados por centro de trabajo.
- Información sobre la composición de la RLT.
- Periodo previsto para la realización de los despidos.
- Criterios tenidos en cuenta para la designación de los trabajadores afectados.
- Memoria explicativa de las causas alegadas.
- Solicitud a los RLT del informe previsto en el art.64.5 a) y b) E.T.
- Informe técnico.
- Plan de recolocación externo.

Se propone asimismo el calendario de reuniones a celebrar.

El 28-09-2016 EXTEL contestó el requerimiento de la Autoridad Laboral y aportó la documentación siguiente:

Escrito parte social de 20 de septiembre de 2016 comunicando la composición de la comisión negociadora.

Escrito de la mercantil de 20 de septiembre de 2016.



Escrito de la mercantil de 23 de septiembre de 2016 a las secciones sindicales y comités de empresa centros afectados.

Escrito parte social de 27 de septiembre de 2017.

Acta de constitución de la comisión negociadora por ambas representaciones de 27 de septiembre de 2017.

Recibí de la documentación aportada por EXTEL a la parte social de 27 de septiembre de 2017.

Solicitud del informe previsto en el artículo 64.5 E.T.

Escrito de apertura del periodo de consultas de 27 de septiembre de 2016.

Escrito de EXTEL contestando a las alegaciones formuladas por el sindicato CIG el 27 de septiembre de 2016.

**SEXTO.** –El 27-09-2016, constituida formalmente la comisión negociadora y entregada la documentación antes dicha, comenzó la negociación, previa protesta de CGT, porque no se había entregado la documentación el 20-09-2016 y reprocha la vulneración de su derecho a la negociación colectiva. – Denuncia que se estén realizando horas extraordinarias y solicita la aportación íntegra del contrato mercantil con Telefónica, así como las subcontrataciones producidas, que considera relevantes para considerar la concurrencia de causa productiva. – CCOO rechaza también el expediente, porque la empresa tiene una fuerte carga de trabajo y está contratando ETT. – UGT se suma a los reproches anteriores y se queja por el retraso en la aportación de la documentación.

Solicitan, a continuación, la documentación siguiente:

En formato extel "ciego": categoría/ jornada, salario anual con desglose de pluses e incentivos/ provincia/ territorios y antigüedad, cargas familiares o reducciones de jornada acreditadas. Solicita dicha información en formato ciego, para facilitar su trabajo de revisión y cálculos indemnizatorios. Número de trabajadores totales adscritos a los servicios de TME y número total de los no adscritos a los servicios de TME. Desglose por provincia/departamento/territorio con contrato eventual y lo mismo de los trabajadores puestos a disposición por ETT. - Número de horas contratadas (por horas/por meses).- Número de llamadas recibidas por bandas horarias.

USO y CIG reprochan que el período de consultas comience el 21-09, puesto que se les entrega la documentación el 27-09, abriéndose un debate, a continuación, sobre la posición de cada representación al constituirse la comisión negociadora y las consecuencias jurídicas de no haberse constituido formalmente hasta el 27-09-2016.

Discuten después sobre el modo de redactar las actas, así como el calendario de reuniones y el número de asistentes. – Se abre un debate sobre las contrataciones eventuales, defendiéndose por CGT que concurría un fuerte fraude de ley en las mismas, lo cual se niega por la empresa. - Respecto a posibles nuevas contrataciones, la empresa manifiesta que se ha habilitado un procedimiento para ofertar la existencia de cualquier puesto de trabajo que pudiera surgir y que pudiera ofertarse/ e intentar reducir el número de afectados por el Despido Colectivo. Si hay posibilidad de contratación de nuevos trabajadores, reduciría el número de afectados, porque es intención de la empresa reducir en la medida de lo posible el número de afectados por la reducción de actividad en los servicios que presta EXTEL para TELEFONICA. -Manifiesta además que no existe intención de adoptar otras medidas de ajustes de plantilla, si bien todo queda condicionado a los clientes.

CCOO solicitó aclaraciones sobre la antigüedad como criterio de selección, a lo que la empresa señala que viene referido a la antigüedad en la empresa dentro del

Territorio en operadores (Bloque I) y dentro de la Plataforma en el resto de trabajadores (Bloque 1), de menor a mayor, tal y como figura en el Expediente.

### **Segunda reunión (4-10-2016):**

Los negociadores abren un debate sobre la fecha de inicio del período de consultas, defendiéndose por los sindicatos que debió comenzar el 27-09-2016, fecha en la que se les entregó la documentación exigible, oponiéndose la empresa, quien defendió que no estaba obligada a entregar la documentación hasta que no se constituyó formalmente la comisión representativa, lo cual no sucedió hasta el 27-09-2016.

La empresa informa a continuación sobre la documentación solicitada en la primera reunión y señala que se han incorporado 5 trabajadores afectados en el Catastro, en concordancia con el interés empresarial de reducir al máximo el número de afectados por el despido colectivo. – Discuten, a continuación, sobre el deber de confidencialidad de la RT respecto a la documentación aportada, especialmente la que afecta a terceros. – Posteriormente la empresa informa que ha tenido conocimiento de la adjudicación del contrato de Correos el día anterior por la tarde y destaca que es un servicio cuyo pliego de condiciones salió el mes de mayo, que es un servicio a prestar en Madrid y que la fecha prevista de inicio del servicio sería aproximadamente en 8 semanas desde la adjudicación y subraya que, si bien el número de posiciones oscilará entre 120 y 130 trabajadores, está condicionado a la operatividad del art. 18 del convenio colectivo aplicable, lo que se contesta por CGT, quien defiende que el art. 18 del convenio solo se activa caso de concurrencia de vacantes, lo que no sucedía en la empresa y reclama que se demuestre que el servicio debe prestarse necesariamente en Madrid, abriéndose, a continuación, un debate en el que intervienen todos los sindicatos.

CGT cuestiona la concurrencia de causas productivas y organizativas, que niega de plano y cuestiona también los criterios de selección. – CCOO insiste en la misma dirección y reclama aclaraciones sobre los límites de las exenciones y sobre la antigüedad como criterio de selección y solicita información sobre los aspectos siguientes:

1.- Número de posiciones y personas conectadas. 2.- Volumen de llamadas atendidas en los servicios en reducción o desaparición. 3.- Información de eventuales y ETTS del último año pasado y de la totalidad de la EMPRESA/ no solo de Telefónica. 4.- Como va a quedar el dimensionamiento de la empresa.

Solicita también información sobre la contratación de eventuales y manifiesta que, si el despido progresa finalmente, no le parece negativa la adscripción voluntaria, siempre que sea incentivada.

UGT denuncia la concurrencia de fraude de ley, si la empresa conocía el contrato de Correos anteriormente y discute la corrección del informe técnico, por lo que pide la retirada del ERE. – Acepta también la adscripción voluntaria, siempre que haya acuerdo.

USO reprocha el correo electrónico de Telefónica, al que considera falso e insuficiente y solicita más documentación. – Se abre, a continuación, un amplio debate, en el que intervienen todos los sindicatos, quienes cuestionan la concurrencia de causas y denuncia el fuerte crecimiento de la contratación eventual en la empresa, que reputan fraudulentos.

La empresa replica, explicando que la reducción del servicio decidida por el cliente constituye causa productiva y explica, a continuación, su incidencia plataforma por plataforma y servicio por servicio, que acredita el sobredimensionamiento de la plantilla, lo que no se acepta por la RT.

La empresa aportó la documentación siguiente:

1. CONTRATOS MERCANTILES EXTEL TELEFÓNICA Y  
DOCUMENTACIÓN REUNION 4 DE OCTUBRE:

1. Anexo Servicio Atención Comercial TME
2. Anexo Servicio Atención Comercial TE
3. Anexo Servicio Contención y Mantenimiento TME
4. Anexo Servicio Contención y Mantenimiento TE
5. Anexo Servicio Telernarketing TME
6. Anexo Servicio Telemarketing TE
7. Condiciones Particulares Contrato Atención y Desarrollo TE
8. Contrato Servicio Atención y Desarrollo Cliente Gran Publico TE
9. Contrato Servicio Atención y Desarrollo Cliente Gran Publico TME
10. Contrato Servicio Venta Asistida y Formulario Promoción Venta Servicios
- II. Eventuales y Temporales a 1 de Septiembre
12. Listado Activos Movistar y No Movistar a 1-09-2016

El 6-10-2016 la empresa aportó el acta número 2 del período de consultas y la información de plantilla solicitada el 27-09-2016. – El 7-10-2016 aportó la documentación sobre incentivos solicitada en la reunión precedente.

**Tercera reunión (10-10-2016):**

Las partes debaten sobre si la empresa había ofertado o no en el SIMA prolongar el período de consultas como contrapartida a la retirada de la convocatoria de huelga, lo que se niega por EXTEL.

A continuación, la empresa intenta centrar los términos del debate sobre concurrencia de causas y repercusión en los territorios, así como sobre la organización territorial y la posibilidad de realizar movimientos de actividad entre distintos territorios e informa que desconoce las razones de Telefónica y se compromete a requerir a dicha mercantil para que explique qué va a suceder con la actividad suprimida e informar a la RT y subraya que la disminución de llamadas y horas de conexión, requeridas por el cliente, comporta necesariamente una sobredimensión de la plantilla, lo cual tiene distinta repercusión por territorios, que es el modo en el que se organiza la empresa para satisfacer las necesidades del cliente.

CGT se opone a los razonamientos de la empresa y defiende que la territorialización no es exigible contractualmente, por lo que pueden atenderse los servicios desde cualquier plataforma y pide información sobre cambios horarios producidos, así como de la información que la empresa requirió a Telefónica, a lo que se compromete la empresa. – CGT pide documentación que acredite la bajada de actividad, respondiéndole la empresa que está sometida a la decisión del cliente.

Los demás sindicatos abundan en que la territorialización no puede ser un corsé, siendo posible atender los servicios desde diferentes plataformas. – UGT denuncia alteraciones en las horas de conexión, derivadas de “Pines fantasma”. – EXTEL explica que en la página 13 de la memoria figuran los Fte's a fecha 1 de septiembre y los Fte's necesarios a fecha 1 de octubre, subrayando que la diferencia es el excedente de Fte's, sin que quepa comparar con las horas de conexión excedente de la página 12, por dos razones, porque los períodos que se están comparando para las horas de conexión son promedio de agosto 2015 a julio 2016 vs 1 de octubre y porque en la página 12 hay horas de conexión y en la página 13 Fte's, que son trabajadores equivalentes a jornada completa.

La RT discute sobre la veracidad de la información aportada por la empresa y reclama disponer de toda la información dispuesta por el auditor para constatar la concurrencia de las causas. – Los redactores del informe técnico explican, a continuación, su contenido esencial, respondiéndose por el consultor a las dudas e interpelaciones de cada uno de los sindicatos.

La empresa explica, a continuación, cuales son los colectivos excluidos: Mayores de 50 años a fecha 1-09-16; discapacidad reconocida igual o mayor al 33%; víctimas de terrorismo; víctimas de violencia de género y representantes legales y sindicales.

Informa también sobre los criterios de afectación, lo que abre un nuevo debate sobre los mismos, especialmente en materia de territorialización, que se niega por la RT.

CGT pide información sobre:

Que la empresa aclare porque está realizando contrataciones temporales en los últimos días; todas las copias básicas de los contratos de trabajo desde septiembre 2016; listado de contrataciones desde 1 de enero 2016 hasta el día que se traiga el documento, incluidos los CPDs; pliego de condiciones técnicas y administrativas de Correos; los contratos mercantiles vigentes en la empresa, para ver las posibilidades de recolocación: sobre todos DGC y TGSS; explicación de si hay alguna incapacidad para que los trabajadores sean reubicados/ o si todos, pueden ser reubicados en los servicios y cuentas anuales auditadas de Extel y grupo Adecco/ informe de gestión de 2013 a 2015.

CIG pide todos los contratos mercantiles de la empresa y los contratos con Telefónica desde 2009 a 2011. – La empresa se compromete únicamente a aportar la documentación, que sea pertinente. – UGT reclama que se reduzca el avil del 15% histórico al 11%, puesto que, si no se hace así, el informe técnico no sería objetivo. – Se debate inmediatamente después sobre el modo que afectaría la medida en los diferentes colectivos afectados.

La empresa explica, a continuación, información sobre la adjudicación de Correos, que afectaría a un total de 146 FTEs, si bien condicionados al despliegue del art. 18 del convenio, para lo que se ha puesto en contacto con el adjudicatario anterior que fue KONECTA, comprometiéndose a informar en cuanto dicha mercantil le de respuesta y especialmente si el servicio deberá prestarse necesariamente desde Madrid. – La empresa aportó, a estos efectos, el correo electrónico, remitido por Christelle Muñoz (EXTEL) a Jaime Castell (KONECTA) en relación a la

información necesaria a los efectos de aplicar el artículo 18 CCOL Contact Center, en el servicio de CORREOS, así como el Anexo 4.4. del Pliego de Condiciones del servicio de Correos. – Aportó también el requerimiento a Telefónica sobre el destino de los servicios reducidos.

#### **Cuarta reunión (13-10-2016):**

La empresa informa de la documentación aportada del modo siguiente:

1. Rotación Extel (Mayo/ Junio, Julio) 2. Horas Extras (Mayo, Junio, Julio) del servicio de Telefónica. 3. Pliego de Correos 4. TC2 Extel (Mayo, Junio, Julio) 5. Acta nº 3.

El día 12 de octubre se envió:

Copias Básicas desde el 1 de Septiembre 2015, del servicio de Telefónica. Índices de Absentismo (Mayo/ Junio, Julio 2016) del servicio de Telefónica; Interlocutores territoriales Extel vs Telefónica; Presentación Cataluña reunión seguimiento 2016; Presentación Centro reunión de seguimiento 2016; Presentación Norte reunión seguimiento 2016; Presentación Sur reunión seguimiento 2016; Cuentas Anuales e Informes de Gestión del 2013, 2014 y 2015; Cuenta de resultados provisional hasta Julio 2016; Informe ACE 2015; Información guardas legales a 1 de Septiembre 2016; Número de posiciones y personas conectadas; Relación de categorías puesto a 1 de Septiembre 2016; Descripción Servicios Telefónica; Informe Llamadas Instaladores Agosto 2015 - Julio 2016; Informe Llamadas Leads Agosto 2015 - Julio 2016; Listado trabajadores 1 Septiembre 2016 de Extel en Telefónica; Trabajadores TT y Extel Telefónica Agosto 2015 -Julio 2016; TT Telefónica 1 de Septiembre 2016; Solicitud a Konecra información art.18; Solicitud Información Correos; Convocatoria Interna Procesos de Selección Servicios de Correos para: Teleoperador/a; Formador/a; Coordinador/a; Supervisor/a y Responsable de Servicio.

El mismo día les remitió la documentación siguiente: 1. Informe Llamadas CAOL de agosto 2015 a julio 2016. 2. Informe Llamadas 1004 de agosto 2015 a julio 2016. 3. Avail y aux de agosto 2015-julio 2016. 4. Informe horas Staff de agosto 2015 a julio 2016.

Cada uno de los sindicatos reclama más documentación, por lo que nos remitimos al acta, contestándose por la empresa que la disminución del servicio no ha sido decidida por EXTEL sino por TELEFÓNICA. – Se cuestiona nuevamente la corrección del informe técnico, reiterándose por la empresa que tiene que ajustarse a los volúmenes de actividad, propuestos por el cliente y que el informe se ha confeccionado con el histórico de un año. – Se debate, a continuación, sobre causas y consecuencias del despido colectivo por cada una de las partes.

La empresa manifiesta que está en disposición de no aplicar el criterio de productividad, dejando únicamente el de antigüedad por territorio y propone introducir el criterio de voluntariedad, a modo de sustitución del de productividad a efectos de establecer un máximo de un 70% del total de afectados que resulte en cada centro, de manera que, si no hay un número de voluntarios que llegue al 70% del centro, regirá el criterio de antigüedad para todo el tramo no cubierto por la voluntariedad.

Propuso también, ampliar los colectivos excluidos, mediante la exclusión de miembros de una misma unidad familiar o matrimonio o pareja de hecho legalmente acreditada; de manera que solo afecte a uno de ellos; empleados que tengan a su cargo un familiar con una discapacidad reconocida superior al 33% y miembros con un número descendientes a su cargo que constituyan familia numerosa.

Anunció la creación de una bolsa de trabajadores con derecho preferente de reingreso en un periodo de seis meses con los siguientes criterios: Ubicación o



Provincia donde se produce la vacante; Antigüedad teniendo prioridad los más antiguos, asumiendo los gastos de desplazamiento del trabajador y de sus familiares y de lo que supone la mudanza.

Informó, por otro lado, que se está analizando la posibilidad de modificar el objetivo de avail al objeto de intentar reducir el número de afectados, reduciendo el 11% previsto, para intentar ser más flexibles, con el objetivo de que se pueda reducir el número de afectados, abriéndose un debate sobre dichas propuestas, en el que cada sindicato mantuvo esencialmente sus posiciones previas.

El 13-10-2016 la empresa remitió la documentación siguiente:

1. HORAS STAFF AGOSTO 2015 A JULIO DE 2016
2. INFORME LLAMADAS 1004 AGOSTO 2015 A JULIO 2016
3. INFORME LLAMADAS CAOL AGOSTO 2015 A JULIO 2016
4. AVAIL AUX AGOSTO 2015 A JULIO 2016
5. HORAS EXTRAS MENSUALES PLATAFORMA CORUÑA DE MAYO A SEPTIEMBRE DE 2016.

El 14-10-2016 aportó la documentación que sigue:

1. BORRADOR ACTA N°4 PARA SU REVISIÓN
2. HORAS STAFF AGOSTO 2015 A JULIO DE 2016
3. INFORME LLAMADAS 1004 AGOSTO 2015 A JULIO 2016
4. INFORME LLAMADAS CAOL AGOSTO 2015 A JULIO 2016
5. AVAIL AUX AGOSTO 2015 A JULIO 2016

El 17-10-2016 la empresa aportó la siguiente documentación:

1. ROTACIÓN TME ENERO AGOSTO 2016
2. TC2 (ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, AGOSTO 2016)
3. AMPLIACIONES DE JORNADA 2016
4. PLIEGO DE CORREOS: CUADRO DE CARACTERÍSTICAS.
5. CONDICIONES GENERALES DEL PLIEGO DE CORREOS
6. PREVISIÓN DE ACTIVIDAD / LLAMADAS DE OCTUBRE
7. HORAS DE CONEXIÓN A 1 DE SEPTIEMBRE
8. RESULTADOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

#### **Quinta reunión (19-10-2016):**

La empresa anticipa que está dispuesta a renunciar al objetivo del 11% de avail, recogido en el Informe Técnico, aceptando dejar como referencia para calcular el número de afectados el avail histórico de cada Territorio, recogido también en el Informe, lo que unido a la renuncia del criterio de productividad, las salidas y reubicaciones producidas desde el 1-09 y las nuevas exclusiones, comporta la reducción de 355 a 265 trabajadores, e incrementa la indemnización a 25 días por año de servicio con el tope de 12 mensualidades. La empresa aportó un nuevo informe técnico corregido y propuso ampliar el período de consultas, lo cual se rechazó por los sindicatos.

Se abre una nueva discusión sobre la fecha de inicio del período de consultas, manteniéndose las posiciones ya conocidas y se insiste por la RT en que



no se ha tenido en cuenta el impacto de la adjudicación de Correos, negando, en cualquier caso, que el despido pivote sobre la territorialización de la empresa.

EXTEL explica que los contratos mercantiles desde 1999 a 2011 no son pertinentes y aporta la documentación siguiente:

1. BORRADOR ACTA N°5 PARA SU REVISIÓN.
2. AJUSTE AFECTADOS A 18 DE OCTUBRE DE 2016.
3. LLAMADAS ATENDIDAS POR DÍA DEL 1 AL 15 DE OCTUBRE DE 2016
4. LLAMADAS ATENDIDAS TOTAL DEL 1 AL 15 DE OCTUBRE DE 2016
5. INFORME TÉCNICO DIMENSIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE TELEFÓNICA SIN AJUSTES EN TIEMPO AVAIL DEL SERVICIO 1004
6. SOLICITUD INFORMACIÓN ADJUDICACIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CORREOS
7. ACUERDO EURONCEN Y DIVERSAS SECCIONES SINDICALES
8. INFORME DE ROTACIÓN-ABSENTISMO.

#### **Sexta reunión (20-10-2016):**

Se abre nuevamente una discusión sobre la documentación acreditativa de la disminución de llamadas, realización de horas extraordinarias, absentismo y la relevancia de la territorialización, en las que se reiteran las posiciones ya conocidas.

EXTEL oferta elevar la indemnización a 33 días por año con tope de 12 mensualidades y subraya que, en el caso de superar el 70% de voluntarios, se aplicará el criterio de antigüedad de menor a mayor. – Se compromete también a valorar todas las propuestas que se han hecho a lo largo del día de hoy antes de ejecutar los despidos y concretamente: Redefinir el criterio de voluntariedad aplicando el 70% de la voluntariedad de los afectados por territorio y plataforma, al total plataforma, así como valorar las opciones de recolocación.

Reiteró, para que la PS pudiera valorarlo, su oferta de ampliar el PC hasta el día 28.10 entendiéndose ese día como fecha de una última reunión, que se rechaza por la RT tras diversas intervenciones, por lo que se dio por finalizado el período de consultas sin acuerdo.

**SÉPTIMO.** - El 21 de octubre de 2016 la mercantil aporta a la Autoridad Laboral las actas del periodo de consultas dando por cumplimentado el trámite de comunicación de finalización del periodo de consultas, efectuándose las advertencias ya señaladas por la Autoridad Laboral el 26 de octubre de 2016.

**OCTAVO.** - El 24 de octubre de 2016 la mercantil emite un documento de adhesión voluntaria al expediente en las condiciones fijadas en la última reunión del periodo de consulta, con plazo de adscripción hasta el día 27.

El 28 de octubre se abre un nuevo plazo de adhesión voluntaria hasta el 2 de noviembre de 2016 que consagra la adscripción voluntaria en el orden de prioridad fijado en el mismo, sin que en el bloque 1 las solicitudes puedan superar el 100% del total definitivo de afectados. En las solicitudes remitidas por los trabajadores pertenecientes al bloque II se establecía como límite el ratio de proporcionalidad necesario entre cada una de las funciones afectadas del bloque 11 y el número total de trabajadores del bloque 1 que finalmente resulten afectados.

El 4 de noviembre EXTEL aporta a la Autoridad Laboral la comunicación de la decisión final definitiva, tras finalizar el plazo de adhesión voluntaria, quedando finalmente afectados 239 trabajadores, todos de forma voluntaria, siendo la indemnización de 33 días de salario por año de servicio con el límite de 12

mensualidades. Además, se crea una bolsa de trabajadores con derecho preferente de reingreso en un periodo de 6 meses y se da prioridad a los afectados para su acceso al servicio de CORREOS, pendiente de adjudicación definitiva.

En comunicación de 10 de noviembre a la Autoridad Laboral la mercantil señala que con anterioridad al 7 de noviembre de 2016, fecha de inicio de las notificaciones de despido individuales, 2 de los afectados manifiestan su decisión de permanecer en la empresa, procediéndose a su sustitución por otros dos interesados.

En la comparecencia ante la Autoridad Laboral, la totalidad de las secciones sindicales reitera su postura no conforme, reflejada en la última reunión del periodo de consultas, señalando que la utilización del criterio de la voluntariedad para determinar el total de afectados debería haber sido implementada dentro del periodo de consultas.

**NOVENO.** – El 4-11-2016 EXTEL comunicó a la RT el despido colectivo.

**DÉCIMO.** - En 2016 se han convocado en EXTEL las huelgas siguientes:

Hospitalet: 8; Coruña: 13; Madrid: 8; Málaga: 15 y Zaragoza: 10.

**UNDÉCIMO.** –Obran en autos la incidencia de las situaciones de IT en cada uno de los centros afectados, que se tienen por reproducidas.

**DUODÉCIMO.** – Obra en autos y se tiene también por reproducido el listado de trabajadores eventuales en el centro de Málaga.

**DÉCIMO TERCERO.** – Obra en autos los pliegos de condiciones generales y particulares de Correos, que obran en autos y se tiene por reproducidos, que se adjudicó a EXTEL el 4-10-2016. – Dicha adjudicación fue impugnada por KONECTA, anterior adjudicataria, cuyo recurso fue desestimado por resolución del Tribunal Administrativo Central de 22-12-2016, rec. 989/2016.

El 1-12-2016 se formalizó el contrato entre Correos y Extel, que obra en autos y se tiene por reproducido.

EXTEL se dirigió a Correos para investigar si la ubicación del servicio en Madrid fue relevante o no para la adjudicación del servicio. – Correos respondió lo siguiente:

*Buenas tardes, En respuesta a su solicitud, hemos de indicarles que la ubicación de la Plataforma forma parte de la valoración técnica del presente expediente, y en consecuencia, la propuesta de ubicación realizada por Extel en Avenida de Córdoba (Madrid) ha obtenido una buena valoración. Modificar elementos sensibles de la oferta tras la adjudicación podría llevar a la invalidación de la misma. Son varias las razones que llevan a Correos valorar muy positivamente la prestación de los servicios en Madrid. En primer lugar, asegurar un buen tránsito del servicio en cuanto a las personas que en la actualidad están en la Plataforma de Konecta en Madrid. Otra razón importante es la necesidad de contar con reuniones presenciales entre los responsables del servicio en Correos y Extel de forma muy frecuente y periódica (reuniones, actos formativos, seguimientos, herramientas, etc.,) para afrontar de la mejor forma los sucesivos lanzamientos que la diversa actividad de Correos requiere. Espero poder haber aclarado su petición. Reciban un cordial saludo*

**DÉCIMO CUARTO.** – Las horas de conexión necesarias, una vez reducido el servicio en los términos decididos por Telefónica a partir de 1-10-2016, son las siguientes:

HRS CONEXIÓN NECESARIAS RECEPCIÓN LLAMADAS POR TERRITRIO Y SERVICIO OCT 2016

TERRITORIO	SERVICIOS	Vol.Max. Llam Oct-16	Llam/Hr Agosto '15-Juli '16)	Hrs Conexión Nec. Oct-16
CATALUÑA	1004	88.237	5,36	16.461
	Leads	27.791	4,13	6.737
	Caol	7.253	2,15	3.373
	Instaladores	2.838	1,77	1.603
	<b>Total Cataluña</b>	<b>126.120</b>		<b>28.174</b>
CENTRO	1004	205.159	4,65	44.094
	Leads	29.565	3,57	8.289
	Instaladores	2.929	1,32	2.222
	<b>Total Centro</b>	<b>237.653</b>		<b>54.605</b>
NORTE	1004	218.643	4,52	48.402
	Leads	32.755	3,73	8.788
	Caol	3.471	2,58	1.346
	<b>Total Norte</b>	<b>254.870</b>		<b>58.536</b>
SUR	1004	209.864	4,84	43.341
	Leads	14.336	3,21	4.467
	<b>Total Sur</b>	<b>224.200</b>		<b>47.808</b>
NACIONAL	1004	-		-
	Leads	-		-
	<b>Total Nacional</b>	<b>-</b>		<b>-</b>
<b>TOTAL</b>		<b>842.843</b>		<b>189.123</b>

HRS CONEXIÓN NECESARIAS OCT 2016=VOLUMEN LLAMADAS OCT 2016/LLAMADAS POR HORA AGO'15-JULIO'16

La carga de trabajo desde el 1 de octubre será la siguiente:

**HORAS CONEXIÓN NECESARIAS POR TERRITORIO A PARTIR DE OCTUBRE 2016**

	SERV.RECEPCIÓN	SERV.EMISIÓN	TOTAL HRS CONEXIÓN NECESARIAS
CATALUÑA	28.174	8.900	37.074
CENTRO	54.605	-	54.605
NORTE	58.536	6.600	65.136
SUR	47.808	7.200	55.008
ESTE	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>189.123</b>	<b>22.700</b>	<b>211.823</b>

Los recursos necesarios para atender a la carga de trabajo antes citada son los siguientes:

### OPERADORES FTE'S NECESARIOS POR TERRITORIO

TERRITORIO	HORAS CONEXIÓN			OPERADORES FTE'S	
	Histórico Ago '15-Jul '16	Hr Necesarias Oct-2016	% Var. s/ Histórico	Histórico Ago '15-Jul '16	FET's Necesarios Oct-2016
CATALUÑA	55.739	37.074	-33,5%	422,22	280,83
CENTRO	61.047	54.605	-10,6%	449,18	401,77
NORTE	92.632	65.136	-29,7%	722,77	508,23
SUR	65.876	55.008	-16,5%	504,29	421,10
ESTE	2.506	-	-100,0%	18,21	-
NACIONAL	1.175	-	-100,0%	9,03	-
<b>TOTAL</b>	<b>278.976</b>	<b>211.823</b>	<b>-24,1%</b>	<b>2.125,70</b>	<b>1.611,93</b>

Operadores FTE necesarios Oct 2016 = Promedio FTE's Histórico x (1 + Variación Hrs Conexión)

El excedente de recursos, una vez reducida la carga de trabajo, es el siguiente:

### OPERADORES FTE'S ACTUALES NECESARIOS

TERRITORIO	FTE's Actual 01/09/16	FTE's Necesarios Oct-2016	Excedente FTE's Oct-2016	%Excedentes s/ Actual
CATALUÑA	417,65	280,83	136,82	32,8%
CENTRO	448,78	401,77	47,00	10,5%
NORTE	674,38	508,23	166,15	24,6%
SUR	459,74	421,10	38,64	8,4%
ESTE	38,82	-	38,82	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.039,37</b>	<b>1.611,93</b>	<b>427,45</b>	<b>21,0%</b>

Una vez extinguidos los contratos eventuales a sus respectivas fechas de finalización, quedarán inoperativos los puestos de trabajo siguientes:

### FINALIZACIÓN DE CONTRATOS EVENTUALES

TERRITORIO	Excedente FTE's (1/10/2016)	FTE's Eventuales 1/09/2016	Finalización FTE's 1/10/2016	Excedente Operadores FTE's indef.+Obras 1/10/2016
CATALUÑA	136,82	174,65	136,82	-

CENTRO	47,00	40,85	40,85	6,15
NORTE	166,15	3,89	3,89	162,26
SUR	38,64	65,50	38,64	-
ESTE	38,82	-	-	38,82
CANAL	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>427,45</b>	<b>284,89</b>	<b>220,21</b>	<b>207,23</b>

Su afectación por plataforma es la siguiente:

**AFECTACIÓN DE OPERADORES INDEF.+OBRAS POR TERRITORIO Y PLATAFORMA**

TERRITORIO /Plataforma	Operadores indef.+Obras a 1/9/2016		Excedente Operadores indef.+ Obras	
	Personas	FET's	FET's	%
<b>CENTRO</b>	<b>469</b>	<b>407,93</b>	- <b>6,15</b>	<b>-1,5%</b>
Alcobendas	273	236,99		
Zaragoza	196	170,94		
<b>NORTE</b>	<b>788</b>	<b>670,48</b>	- <b>162,26</b>	<b>-24,2%</b>
A Coruña	518	430,35		
Zaragoza	270	240,13		
<b>ESTE</b>	<b>44</b>	<b>38,82</b>	- <b>38,82</b>	<b>-100,0%</b>
Zaragoza	44	38,82		

**DÉCIMO QUINTO.** – En los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016 el número de llamadas y de horas de conexión al servicio fueron las siguientes:

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>TERRITORIO CATALUÑA</b>			
Nº llamadas (1004+Portado atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores)	86.633	67.875	122.642
Nº Horas Conexión Servicio (Telemarketing Salida y Emisión Portados)	6.235	8.366	6.421
<b>TERRITORIO CENTRO</b>			
Nº llamadas (1004+Portado atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores)	169.695	187.489	135.727

<b>TERRITORIO NORTE</b>			
Nº llamadas (1004+Portado atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores)	177.099	184.018	185.363
Nº Horas Conexión Servicio (Telemarketing Salida y Emisión Portados)	6.483	6.554	5.204
<b>TERRITORIO SUR</b>			
Nº llamadas (1004+Portado atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores)	170.886	153.364	166.860
Nº Horas Conexión Servicio (Telemarketing Salida y Emisión Portados)	1.127	4.758	4-592

Se han cumplido las previsiones legales.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.-** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 9, 5 y 67 de la Ley Orgánica 6/85, de 1 de julio, del Poder Judicial, en relación con lo establecido en los artículos 8.1 y 124. 1 a 10 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, compete el conocimiento del proceso a la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional.

**SEGUNDO.** - De conformidad con lo prevenido en el artículo 97, 2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre los hechos, declarados probados, se han deducido de las pruebas siguientes:

- a. – El primero del informe de la Inspección de Trabajo, que obra en la descripción 123 de autos. – La autonomía de las plataformas, referida a que tienen propia dirección, organización y objetivos, así como su propia representación de los trabajadores, es pacífica. – La organización territorial de la empresa en concordancia con la organización territorial de Telefónica se deduce de la declaración testifical de doña Yolanda García Núñez, directora de control, procesos y operaciones de TELEFÓNICA en EXTEL, quien ratificó el documento 11 de la empresa (descripción 166 de autos), que acredita cumplidamente esa organización territorial.
- b. – El segundo del informe de la Inspección de Trabajo ya mencionado, deduciéndose, en cualquier caso, de listado de trabajadores de la empresa aportado por ésta al iniciarse el período de consultas.
- c. – El tercero de la composición de la representación unitaria y sindical remitida por la empresa a la Autoridad Laboral y a los trabajadores al entregarles la documentación al inicio del período de consultas, que obra en el expediente administrativo.
- d. – El cuarto del correo mencionado, que obra como documento 1 de CGT (descripción 5 de autos), que fue reconocido de contrario.



- e. – El quinto del informe de la Inspección de Trabajo ya mencionado, así como de los correos y burofaxes cruzados entre las partes, que obran como documentos 1 a 7 de CGT (descripciones 570 a 576 de autos), que fueron reconocidos de contrario.
- f. – El sexto de los documentos 1 a 15 de EXTEL (descripciones 26 a 116 de autos), que vienen a corroborar nuevamente el excelente informe de la Inspección de Trabajo.
- g. – El séptimo del informe de la Inspección de Trabajo reiterado, así como del documento 16 de la empresa (descripción 47 de autos), que fue reconocido de contrario.
- h. – El octavo del informe de la Inspección de Trabajo, así como de los documentos 14 y 15 de CGT (descripciones 600 y 601 de autos), que fueron reconocidos de contrario.
- i. – El noveno del documento 2 de CGT (descripción 6 de autos), que fue reconocido de contrario.
- j. – El décimo del bloque documental 12 de EXTEL (descripciones 173 a 177 de autos), que fue ratificado por la señora García Núñez.
- k. – El undécimo del documento 13 de la empresa (descripción 167 de autos), que fue ratificado por la señora García Núñez.
- l. – El duodécimo del documento 18 de la empresa (descripción 172 de autos), que fue ratificado por la señora García Núñez.
- m. – El décimo tercero del bloque documental 21 de la empresa (descripciones 277 a 283 de autos).
- n. El décimo cuarto del informe técnico, que obra adjunto al acta quinta del período de consultas (descripción 42 de autos), que fue ratificado por su autor en el acto del juicio, apoyado los documentos que obran en bloque documental 19 de EXTEL (descripción 178 de autos), que le proporcionan fuerte credibilidad, sin que se aportara por los demandantes ningún otro informe o documento, del que pudiera deducirse que no era objetivo y razonable.
- o. – El décimo quinto del informe que obra como documento 10 de la demandada (descripción 165 de autos), que fue ratificado por su autora.

**TERCERO.** – Las demandas acumuladas reclaman la nulidad del despido colectivo, porque la empresa demandada impidió abusiva y fraudulentamente que el período de consultas comenzase el 20-09-2016, al negarse a reconocer la comisión negociadora, elegida por las secciones sindicales de la empresa. – Dicha actuación supuso, además, que la empresa se negara a entregar la documentación legal y reglamentaria que estaba

obligada a entregar, lo cual impidió que los representantes de los trabajadores dispusieran en tiempo y forma de la información precisa para hacerse una composición cabal de la situación de la empresa, que les permitiera cumplir los objetivos del período de consultas, requeridos por el art. 2.2 Directiva 59/1998/CE, en relación con los arts. 51.2 y 64 ET y los arts. 2, 3 y 5 RD 1483/2012. – Subrayaron, a mayor abundamiento que, si bien la composición de la comisión negociadora decidida por las secciones sindicales el 20-09-2016, era conforme a derecho, la empresa conocía, al menos desde el 22-09-2016, que los dos sindicatos mayoritarios (CGT y CCOO) estaban dispuestos a conformar una comisión negociadora de 13 miembros, como sucedió a la postre, lo que hace aun más ininteligible que no se entregara la documentación hasta el 27-09-2016, pese a lo cual la empresa continuó manteniendo que el período de consultas se activó el 20-09-2016, lo cual supuso una presión intolerable para los sindicatos, a quienes se obligó a negociar contra reloj, puesto que el período de consultas debía concluir el 20-10-2016, como sucedió finalmente.

La empresa demandada se opuso a dicha pretensión, por cuanto cumplió escrupulosamente con sus obligaciones legales, puesto que se dirigió a los representantes unitarios y sindicales de todos los centros de trabajo afectados, identificados perfectamente en la comunicación de 12-09-2016, para notificarles su decisión de promover un despido colectivo por causas productivas y organizativas e instándoles a que constituyeran la comisión negociadora en el plazo de siete días, advirtiéndoles expresamente que, si no se constituía en dicho plazo, no impediría el inicio y transcurso del período de consultas, tal y como dispone el art. 51.2 ET. – Consiguientemente, como el 20-09-2016 se notificó la constitución de una comisión negociadora de 14 miembros, superando claramente el límite legal, la empresa se negó a reconocerla y advirtió a las secciones sindicales de las consecuencias.

El art. 51.2 ET en sus cuatro primeros párrafos dice lo siguiente:

*El despido colectivo deberá ir precedido de un periodo de consultas con los representantes legales de los trabajadores de una duración no superior a treinta días naturales, o de quince en el caso de empresas de menos de cincuenta trabajadores. La consulta con los representantes legales de los trabajadores deberá versar, como mínimo, sobre las posibilidades de evitar o reducir los despidos colectivos y de atenuar sus consecuencias mediante el recurso a medidas sociales de acompañamiento, tales como medidas de recolocación o acciones de formación o reciclaje profesional para la mejora de la empleabilidad. La consulta se llevará a cabo en una única comisión negociadora, si bien, de existir varios centros de trabajo, quedará circunscrita a los centros afectados por el procedimiento. La comisión negociadora estará integrada por un máximo de trece miembros en representación de cada una de las partes.*

*La intervención como interlocutores ante la dirección de la empresa en el procedimiento de consultas corresponderá a los sujetos indicados en el artículo 41.4, en el orden y condiciones señalados en el mismo.*

*La comisión representativa de los trabajadores deberá quedar constituida con carácter previo a la comunicación empresarial de apertura del periodo de consultas. A estos efectos, la dirección de la empresa deberá comunicar de manera fehaciente a los trabajadores o a sus representantes su intención de iniciar el procedimiento de despido colectivo. El plazo máximo para la constitución de la comisión representativa será de siete días desde la fecha de la referida comunicación, salvo que alguno de los centros de trabajo que vaya a estar afectado por el procedimiento no cuente con representantes legales de los trabajadores, en cuyo caso el plazo será de quince días.*

*Transcurrido el plazo máximo para la constitución de la comisión representativa, la dirección de la empresa podrá comunicar formalmente a los representantes de los trabajadores y a la autoridad laboral el inicio del periodo de consultas. La falta de constitución de la comisión representativa no impedirá el inicio y transcurso del periodo de consultas, y su constitución con posterioridad al inicio del mismo no comportará, en ningún caso, la ampliación de su duración.*

*El art. 41.4 ET dispone que la intervención como interlocutores ante la dirección de la empresa en el procedimiento de consultas corresponderá a las secciones sindicales cuando estas así lo acuerden, siempre que tengan la representación mayoritaria en los comités de empresa o entre los delegados de personal de los centros de trabajo afectados, en cuyo caso representarán a todos los trabajadores de los centros afectados.*

La Sala ha sostenido en innumerables ocasiones, que el período de consultas del despido colectivo constituye una manifestación propia de la negociación colectiva, que obliga a empresarios y trabajadores a negociar de buena fe en la consecución de los objetivos finalistas del período de consultas: evitar la medida o reducir sus efectos, así como las medidas necesarias para atenuar sus consecuencias para los trabajadores afectados, por todas SAN 7-11-2016, proced. 144/16.

Es presupuesto necesario, para iniciar el período de consultas, la elección de la comisión representativa por los representantes de los trabajadores en los centros de trabajo afectados, quienes tendrán derecho a participar en la comisión, cuyo número máximo es de trece miembros, en proporción al número de trabajadores de los centros afectados y no, como defiende CIG, en proporción al número de trabajadores despedidos, tal y como dispone el art. 41.2 in fine ET.

Consiguientemente, el empresario cumple con su obligación, cuando notifica a los representantes de los trabajadores de los centros afectados, que tengan representantes, como sucede aquí, su decisión de promover el despido colectivo y les insta a constituir la comisión en el plazo de siete días, advirtiéndoles que, si no se constituyera la comisión en el plazo indicado, no impedirá el inicio y transcurso del periodo de consultas, y su constitución con posterioridad al inicio del mismo no comportará, en ningún caso, la ampliación de su duración. – Cumplida la obligación empresarial, corresponde a los representantes de los trabajadores la responsabilidad de conformar la comisión

representativa en el plazo indicado, de manera que, si no lo hicieran así, deberán asumir las consecuencias de su actuación, que en ningún caso podrían perjudicar al empleador, salvo que éste haya cooperado necesariamente en la constitución irregular de la comisión negociadora, como hemos defendido en SAN 22-10-2014, proced. 213/14 y 16-05-2014, proced. 500/13, donde dijimos:

*El desarrollo de un periodo de consultas efectivo y de buena fe, es esencialmente una exigencia procedimental que se impone al empresario para legitimar el ejercicio de su potestad para despedir colectivamente (art. 2.1 directiva comunitaria y 51.2 ET) cuyo incumplimiento dará lugar a la nulidad de la decisión adoptada y así lo indica el art. 124.11 LRJS: La sentencia declarará nula la decisión extintiva cuando el empresario no haya realizado el período de consultas.*

*Pero la consecución de acuerdos en el periodo consultivo no constituye el título habilitante para ejercer la potestad de despedir sino que se configura como una condición limitativa de su ejercicio que encuentra justificación en los intereses, bienes y derechos comprometidos, especialmente el derecho al trabajo protegido por el art. 35.4 CE, el derecho a la negociación colectiva del art. 37.1 CE y el derecho de los trabajadores a participar en la empresa, art. 129.2 CE .*

*En palabras del TJUE, caso Mono Car Styling SA contra Dervis Odemis y otros, Sentencia de 16 julio 2009 , el derecho de información y de consulta previsto en la Directiva 98/59, en particular en su artículo 2 , está concebido en beneficio de los trabajadores como colectivo y tiene pues una naturaleza colectiva, lo que permitió a este Tribunal, SAN 25-7-12 , sentar el criterio de que el período de consultas constituye una manifestación propia de la negociación colectiva, criterio que ahora se reitera.*

*De este modo, alcanzado acuerdo en el periodo consultivo, el empresario adquiere el compromiso de que la decisión que adopte se corresponda con lo negociado con la representación de los trabajadores. De no actuar así estaría incurriendo en fraude de ley dando lugar a una decisión nula por esta causa ( STS 17-2-2014 rec. 142/2013 ). Por otra parte es cierto que, si se alcanza acuerdo, éste puede tener contenidos muy diversos, que traten contenidos propios de la negociación colectiva laboral más allá del estricto despido colectivo objeto de las consultas. La legalidad de esos pactos, es cierto, pueden verse afectados por los defectos en la constitución de la comisión negociadora, con criterios análogos a los aplicables a cualquier otro proceso de negociación colectiva. Pero la decisión empresarial de despido colectivo no está condicionada a la existencia de pacto, sino solamente a la existencia de negociación, por lo que la eventual nulidad del pacto no determina automáticamente la nulidad de la decisión de despido colectivo en todos los casos. Cuestión distinta es que se ejercitasen pretensiones de nulidad de lo pactado, pero en el caso que nos ocupa lo pedido por los demandantes es la nulidad del despido, no de un inexistente pacto. Esa nulidad pretendida del despido habría de derivar del incumplimiento de las obligaciones empresariales de negociación previa en el periodo de consultas.*

*Para que la negociación tenga efecto, obvio es que el empresario necesita de un interlocutor representativo del colectivo afectado por la medida que pretende imponer. A su identificación dedica el legislador el art. 51.2 y 41.4 ET.*

*Sea cual sea la ruta elegida, sindicatos o representantes unitarios, o en su defecto los llamados "representantes ad hoc", es evidente que para que la comisión a tal efecto elegida pueda concluir válidamente acuerdos debe conformarse siguiendo las reglas legalmente establecidas que la cualifican como "representativa" y que se asientan en el principio de proporcionalidad. Así se dice expresamente en el artículo 41.4 del Estatuto de los Trabajadores : "En todos los supuestos contemplados en este apartado, si como resultado de la aplicación de las reglas indicadas anteriormente el número inicial de representantes fuese superior a trece, estos elegirán por y entre ellos a un máximo de trece, en proporción al número de trabajadores que representen".*

*Ahora bien que la comisión alcance la cualidad de representativa del colectivo representado y pueda alcanzar acuerdos que les afecten, presupuesto básico del ejercicio del derecho de negociación colectiva, es obligación y responsabilidad de quienes están facultados para la designación de dicha comisión. En este proceso electivo el empresario no está presente y no puede estarlo pues si incidiera en su elección lo perjudicaría de plano. Su actividad se concreta en, correspondiéndole la iniciativa del proceso, dar cuenta del mismo a los representantes de los trabajadores para que en los plazos y aplicando las reglas legales, elijan dicha comisión. Así lo establece en el artículo 41.4 ET : "La comisión representativa de los trabajadores deberá quedar constituida con carácter previo a la comunicación empresarial de inicio del procedimiento de consultas" y "a estos efectos, la dirección de la empresa deberá comunicar de manera fehaciente a los trabajadores o a sus representantes su intención de iniciar el procedimiento de modificación sustancial de condiciones de trabajo", siendo "el plazo máximo para la constitución de la comisión representativa ... de siete días desde la fecha de la referida comunicación, salvo que alguno de los centros de trabajo que vaya a estar afectado por el procedimiento no cuente con representantes legales de los trabajadores, en cuyo caso el plazo será de quince días". La formación de la comisión representativa es de plena competencia y responsabilidad de los representantes de los trabajadores, hasta el punto de que el art. 41.1 prevé que "la falta de constitución de la comisión representativa no impedirá el inicio y transcurso del periodo de consultas (...)".*

*Si la comisión no se constituyera de forma debida no alcanzando por tanto su cualidad de "representativa" del colectivo afectado por la medida empresarial se estaría perjudicando el derecho de ese colectivo a que se alcanzasen acuerdos que paliaran o limitaran los efectos de la medida empresarial, perjuicio que ha de imputarse a sus representantes al no haber actuado respetando el principio de proporcionalidad en la elección de la comisión. Ahora bien, lo que no podría verse afectado por este proceder es la decisión posterior adoptada por el empresario en orden a llevar a cabo la medida adoptada en los términos expresados por él tras la finalización del periodo consultivo y que gozaría de plena eficacia. La indebida conformación de la comisión representativa equivaldría así a su falta de constitución , supuesto que como se acaba de*



*indicar ni impide el inicio ni el transcurso del periodo de consultas que debe entenderse a estos efectos como celebrado.*

*Cabe pensar en supuestos de mala fe empresarial en los cuales el empresario fomente la falta de constitución regular de la comisión representativa alentando o acogiendo las pretensiones manifiestamente infundadas de determinados sindicatos para obviar la constitución de la misma y evitar ilegítimamente la preceptiva negociación colectiva, lo que daría lugar a la declaración de nulidad del despido. Pero, excluidos aquellos casos en los que la conducta empresarial incide directa o indirectamente en la inadecuada determinación de la comisión representativa o en la falta de constitución de la misma, la inadecuada conformación de la representación de los trabajadores, tal como reconoce la STS de 17-2-2014 Rec. 142/13, no es causa de nulidad de la decisión empresarial de despido. Lo contrario sería tanto como trasladar al interlocutor empresarial en el periodo consultivo las consecuencias de la propia e inadecuada conducta de la contraparte dando con ello incluso a una situación de manifiesta injusticia y fomento de conductas fraudulentas que propiciarían el establecimiento de comisiones "no representativas" o al fracaso en el acuerdo en la constitución de la comisión con el objetivo final de lograr la nulidad de las decisiones empresariales sobre medidas de flexibilidad interna o externa, haciendo en definitiva inoperativa la institución".*

Llegados aquí, conviene recordar algunos extremos relevantes que han quedado acreditados:

- a. – La empresa notificó su decisión de promover un despido colectivo en determinados centros de trabajo a los representantes de los trabajadores en los citados centros. – En la misma comunicación les instó a constituir la comisión negociadora en el plazo de siete días con las advertencias legales, caso de no constituirse la comisión en plazo
- b. – El 20-09-2016 las secciones sindicales presentes en la empresa constituyeron una comisión de 14 miembros, si bien con una distribución peculiar de votos: 5 CGT; 5 CCOO; 2 UGT; 0, 50 USO y 0, 50 CIG.
- c. – La empresa no aceptó dicha composición por superar el número de 13 miembros.
- d. – Notificó a la Autoridad Laboral el inicio del período de consultas el 21-09-2016, así como a los representantes de los trabajadores, a quienes no entregó la documentación, porque no constituyeron debidamente la comisión representativa.
- e. – El 21-09-2016 CGT admitió conformar una comisión negociadora de 13 miembros, siempre que CCOO cediera un vocal. – CCOO lo hizo al día siguiente, lo que motivó que la empresa convocara a los representantes de los trabajadores para el 27-09-2016,



- f. – En esa fecha, se constituyó la comisión negociadora con la composición siguiente: 5 CGT; 4 CCOO; 2 UGT; 1 USO y 1 CIG. – En ese momento se entregó la documentación y se inició el período de consultas, que concluyó sin acuerdo el 20-10-2016.
- g. – La empresa ofertó en varias ocasiones prolongar el período de consultas hasta el 28-10-2016, sin que se aceptara por sus interlocutores.

Debemos despejar, en primer lugar, si la comisión negociadora, elegida por los representantes de los trabajadores el 20-09-2016, se ajustó a derecho, a lo que vamos a contestar negativamente, por cuanto los miembros de la comisión no pueden superar el número de trece. – La ponderación del voto deberá hacerse entre los trece componentes de la comisión negociadora en proporción a los trabajadores que representen en cada centro de trabajo. – Por consiguiente, la comisión negociadora no se constituyó debidamente en los términos exigidos por los arts. 51.2 y 41.4 ET, en relación con los arts. 26 y 28 RD 1483/2012.

Ahora bien, aunque la comisión negociadora no se constituyera debidamente en el plazo indicado, es innegable que estaba constituida en el plazo exigido por la ley. – Ya hemos visto, que el art. 51. 4 ET prevé unas consecuencias jurídicas, cuando no se constituye la comisión en plazo, pero no dice absolutamente nada cuando se constituye indebidamente, ni otorga al empresario la potestad de decidir si la comisión se conformó o no del modo debido. – Por esta razón, debemos resolver ahora, si el empresario está legitimado para decidir unilateralmente que la comisión no se constituyó debidamente y continuar el proceso, como si no se hubiera constituido, tal y como ha sucedido aquí.

A nuestro juicio, esa actuación no se ajustó a derecho, puesto que la ley no le facultaba para tomar ese tipo de decisión, pareciendo más lógico, en aras a la buena fe exigida, que advirtiera a los sindicatos e hiciera constar en acta que la comisión no se había conformado debidamente, así como las consecuencias jurídicas de la indebida composición que, al ser exclusivamente imputables a los sindicatos, podría provocar, en su caso, la ineficacia de los acuerdos alcanzados, pero no la nulidad de la medida, tal y como razonamos más arriba, pudiendo, incluso, reducir el importe de los gastos asumidos al número máximo de los trece componentes de la comisión representativa.

Al no hacerlo así, negándose, además, a aportar la documentación legal y reglamentaria contribuyó a bloquear el período de consultas. – Dicha actuación se agravó más el 22-09-2016, cuando ya sabía que los dos sindicatos mayoritarios asumían una comisión de trece miembros, puesto que no convocó la comisión hasta el 27-09-2016, momento en el que entregó la documentación legal y reglamentaria, lo cual supuso que los representantes de los trabajadores perdieran un tiempo precioso para tener conocimiento cabal de la situación de la empresa y dificultó objetivamente que el período de consultas alcanzase sus fines.

Ahora bien, acreditado que la empresa propuso en varias ocasiones durante el período de consultas la prolongación del mismo hasta el 28-10-2016, lo que aseguraba el plazo máximo de negociación del período de consultas, sin que se admitiera por ninguno de los sindicatos, vamos a descartar la nulidad del despido por esta causa. – Desestimamos esa causa de nulidad del despido, aun cuando consideramos que la actuación unilateral de la empresa, negándose a reconocer la comisión negociadora, cuya composición correspondía a las secciones sindicales, así como a la aportación de la documentación legal y reglamentaria en ese momento, bloqueó indebidamente la negociación del período de consultas, porque esa actuación fue provocada por la injustificada cerrazón sindical a conformar debidamente la comisión negociadora y se basó, en última instancia, en una interpretación plausible del art. 51.2 ET. – La Sala, si bien no comparte esa interpretación empresarial, descarta que fuera abusiva y fraudulenta o pretendiera limitar o impedir la negociación del período de consultas, como demuestra que ofertara a las secciones sindicales prolongar el período de consultas, acreditando, con sus propios actos, que nunca tuvo intención de impedir que el período de consultas alcanzase sus fines.

**CUARTO.** - CIG reclama la nulidad del despido, porque la empresa no aportó documentación pertinente durante el período de consultas, lo cual impidió que el período de consultas alcanzase sus fines.

Mantuvo, a estos efectos, que la empresa no explicó, pese a los requerimientos sindicales, si el servicio reducido a EXTEL por el correo de 8-09-2016, iba a salir a concurso nuevamente, lo que consideró determinante, puesto que dicha circunstancia activaba el procedimiento previsto en el art. 18 del Convenio de Contac Center.

El art. 18 del convenio citado, que regula el cambio de empresa de Contact Center en la prestación de servicios a terceros, dice lo siguiente:

*“Cuando finalice la campaña o servicio contratado como consecuencia de la extinción del contrato mercantil que la fundamentaba, y la empresa principal volviera a sacar a concurso otra de características similares o semejantes a la finalizada, la empresa contratista de Contact Center, si fuera distinta a aquella que tuvo adjudicada la anterior campaña o servicio, vendrá obligada a:*

- 1. Incorporar a todo el personal de la plantilla correspondiente a la campaña o servicio finalizado, al proceso de selección para la formación de la nueva plantilla.*
- 2. Contratar a los trabajadores que han de integrar la nueva plantilla conforme a los siguientes criterios:*

*2.1 Ya se ejecute la campaña en plataforma interna, como en plataforma externa, a partir de la publicación del Convenio el 90 % de la nueva plantilla habrá de integrarse con trabajadores que estaban contratados en la campaña o servicio por la anterior empresa que llevaba la misma, y en principio siempre que hubieran estado prestando su trabajo durante más de doce meses en dicha campaña.*

*2.2 A los efectos de llevar a cabo la elección de los trabajadores, la misma se realizará mediante la aplicación de un baremo sobre los siguientes factores: 50% de tiempo de prestación de servicios en la campaña; 10 % formación recibida durante la campaña y 40% selección.*

*3. Para llevar a cabo la nueva contratación de aquel personal que hubiera prestado sus servicios en la anterior campaña, la nueva empresa contratista de Contact Center, vendrá obligada a respetar las condiciones salariales de convenio consolidadas que el trabajador hubiera venido percibiendo antes de producirse el cambio de empresa, es decir, con independencia de los pluses funcionales y de turno, salvo que el trabajador en la nueva campaña venga a realizar idénticas funciones y en los mismos turnos.*

*De la misma forma se respetarán las condiciones salariales extra convenio, pactadas colectivamente con la anterior empresa, siempre que las mismas estuvieran acordadas con una antelación no menor a seis meses a la fecha de la sucesión.*

*Se respetará el tiempo y la formación consolidadas en la anterior empresa, a los únicos efectos de la promoción profesional.*

*Se respetarán los turnos de trabajo, sin que ello suponga merma de la facultad de organización del trabajo que corresponde al empresario, y siempre que en la nueva campaña ello resulte posible.*

*Las posibles modificaciones en la estructura de la nómina, como consecuencia del respeto a las condiciones salariales, no supondrán variación alguna en la naturaleza de los conceptos salariales que venía percibiendo el trabajador.*

*No habrá período de prueba para quienes lleven en la campaña más de un año.*

*4. La nueva empresa constituirá una bolsa de trabajo, durante un plazo máximo de seis meses, para aquellos trabajadores que, habiendo superado el proceso de selección, no entren en el porcentaje fijado para cada campaña. De producirse vacantes en tal campaña durante el plazo de tiempo señalado, la empresa vendrá obligada a cubrirlas con el personal de dichas bolsas, salvo que tuviera trabajadores con contrato indefinido pendientes de reubicación, quienes, en todo caso, tendrán preferencia absoluta para ocupar dichas vacantes.*

*5. Los representantes legales de los trabajadores, cuando no exista en la nueva empresa dentro de la provincia donde se va a ejecutar la campaña representación legal de los trabajadores, mantendrán su condición por el tiempo indispensable hasta la celebración de elecciones sindicales en dicha circunscripción y empresa.*

La simple lectura del precepto examinado permite concluir que la empresa demandada no estaba obligada a aportar una documentación, que no estaba en su poder, como no podría ser de otro modo, puesto que TELEFÓNICA no extinguió el contrato que mantenía con EXTEL, sino que redujo sus objetivos, tal y como preveía el contrato mercantil, suscrito entre ambas empresas, por lo que no

había razón alguna para presumir que esos servicios se fueran a adjudicar a otra mercantil. – Se ha acreditado, en cualquier caso, que la empresa se dirigió sin éxito a Telefónica para que se manifestara sobre las dudas sindicales expuestas.

CIG denuncia, por otro lado, que pidió reiteradamente en el período de consultas, que se aportaran los contratos mercantiles de EXTEL con TELEFÓNICA desde el año 1999 y ello con la finalidad de acreditar que la demandada no estaba obligada por contrato a prestar servicios territoriales. – Denunció también que los contratos vigentes, aportados por EXTEL en el período de consultas estaban censurados, por lo que se impidió que el período de consultas alcanzase sus fines.

La Sala ha defendido que, cuando se reclame documentación complementaria, la carga de la prueba de la pertinencia del documento corresponderá a los representantes de los trabajadores, quienes deberán justificar razonablemente ante el empresario la necesidad de acceder a la correspondiente documentación (SAN 4-04 y 20-05-2013 y 28-03-2014, proced. 66/2013; 108/2013 y 44/2014), garantizando en cualquier caso el deber de sigilo ya mencionado. - Tampoco será exigible que la empresa aporte documentación de la que no dispone, al ser inadmisibles que elabore documentos inexistentes (SAN 11-11-2014, rec. 251/2014), pero si dispone de ellos, como podría suceder con las cuentas de cada uno de los centros de trabajo afectados, si sería documentación pertinente, cuando se discute sobre la viabilidad de cada uno de ellos (SAN 15-04-2015, proced. 180/2013). - La empresa no estará obligada, si bien de manera excepcional, a comunicar aquellas informaciones específicas relacionadas con secretos industriales, financieros o comerciales cuya divulgación pudiera, según criterios objetivos, obstaculizar el funcionamiento de la empresa o del centro de trabajo u ocasionar graves perjuicios en su estabilidad económica, aunque la excepción mencionada no abarca aquellos datos que tengan relación con el volumen de empleo en la empresa (art. 65.4 ET). - Por consiguiente, cuando la RLT acredite la pertinencia de la documentación complementaria, la empresa solo podrá negarse a su aportación, cuando concurren las circunstancias mencionadas, cuya prueba le corresponderá, de conformidad con lo dispuesto en el art. 217.3 LEC, salvo que se trate de datos relacionados con el volumen de empleo de la empresa. - La negativa infundada a aportar documentación pertinente constituye falta grave, de conformidad con lo dispuesto en el art. 7.7 RDL 5/2000, aunque podría llegar a calificarse como falta muy grave (art. 8.3 RDL 5/2000), de acreditarse, que dicha decisión empresarial impidió que el período de consultas alcanzase sus fines

Debemos precisar, a continuación, si CIG ha demostrado que la documentación antes dicha era pertinente, entendiendo como tal la necesaria para que el período de consultas alcanzase sus fines, a lo que vamos a dar respuesta negativa. – No consideramos pertinente que la empresa aporte unos contratos mercantiles no vigentes, puesto que el histórico del servicio de EXTEL a TELEFÓNICA carece de cualquier relevancia, aun cuando en ninguno de esos contratos, al igual que en los vigentes, se exija a EXTEL una prestación de servicios territorializados, puesto que la organización del trabajo corresponde a EXTEL (art. 1 y 20 ET) y probado que los servicios prestados a TELEFÓNICA por

EXTEL se han efectuado territorialmente, como demuestra el correo electrónico de Telefónica de 8-09-2016, la aportación de los contratos controvertidos es totalmente irrelevante. – Por lo demás, los actores no han probado que el servicio territorializado, que se presta a TELEFÓNICA, pudiera prestarse en las mismas condiciones de calidad desde otros territorios, habiéndose probado, que en supuestos excepcionales, se ha prestado ese servicio desde plataformas afines y previa autorización del cliente.

Tampoco es exigible, a nuestro juicio, que la empresa aportara los contratos mercantiles de Telefónica con los datos económicos completos, puesto que el despido no se apoya en causas económicas, sino en causas productivas y organizativas, no habiéndose probado por los demandantes, que los datos económicos de los contratos mercantiles fueran necesarios para que el período de consultas alcanzase sus fines.

CIG denuncia finalmente que la empresa debió aportar todos los contratos mercantiles vigentes, sin que haya probado, ni intentado probar, cuáles eran las razones para considerarlos pertinentes, puesto que en el sector de CONTACT CENTER, como hemos visto, las nuevas contrataciones obligan a las empresas a contratar a la mayoría de la plantilla de la empresa saliente y ya hemos visto también que la empresa ofertó, en todo momento, que abriría procesos de recolocación allí donde surgieran puestos de trabajo viables, de manera que la aportación de todos los contratos mercantiles de la empresa habría acreditado la existencia de otros servicios, que no podrían desconocerse por la RT, pero no la existencia de vacantes aprovechables.

**QUINTO.** – CIG reclama la nulidad del despido, porque la mayor afectación de extinciones en el centro de trabajo de Coruña trae causa en la combatividad de los trabajadores de dicho centro, concretada en las múltiples huelgas convocadas, así como en el mayor índice de absentismo, derivado de situación de IT, con el objetivo de “limpiar” la plataforma, deshaciéndose del personal que sufre incapacidades largas.

Vamos a desestimar la nulidad por dichas causas, por cuanto CIG no ha probado, como exige el art. 181.2 LRJS, indicios razonables de vulneración del derecho de huelga, ni discriminación derivada de discapacidad, puesto que el único esfuerzo probatorio sobre las huelgas y los índices de incapacidad laboral se realizó por la empresa, acreditándose cumplidamente que el centro de Coruña no es el que ha realizado mayor número de huelgas, habiéndose acreditado, por otro lado, que Coruña se dedicaba esencialmente a la ejecución del contrato con Telefónica, siendo razonables, por tanto, que se extinguiera un mayor número de contratos de ese centro, cuya plantilla era la más numerosa de los centros de trabajo afectados.

Por lo demás, CIG ni ha probado, ni ha intentado probar, que la empresa haya extinguido contratos de trabajadores enfermos, lo que parece improbable, si se tiene presente que la voluntariedad ha sido el eje sobre el que ha pivotado la mayor parte de las extinciones, no habiéndose demostrado tampoco, que la



empresa coaccionara a los trabajadores para que se acogieran voluntariamente al despido.

**SEXTO.** - CIG y CGT denuncian en sus demandas acumuladas, que la empresa no estableció criterios de selección precisos y objetivos, que permitieran comprobar la debida adscripción de los trabajadores afectados por la medida y denunciaron con especial énfasis que la generalización de la voluntariedad, aplicada con posterioridad al período de consultas, acredita por sí misma que la empresa no cumplió lo exigido por el art. 51.2.e ET, por lo que reclamaron la nulidad del despido colectivo.

La jurisprudencia, por todas STS 11-12-2014, rec. 138/14, ha examinado la importancia que tienen los criterios selectivos en el procedimiento de despido colectivo, así como en las medidas de flexibilidad interna colectivas, en los términos siguientes:

*En nuestra STS/4ª/Pleno de 18 febrero 2014 (rec. 4/2013 ) sostuvimos, como criterio general, que la exigencia de comunicación de los criterios de selección " se ha de valorar en relación con las circunstancias concretas en las que se proyecta ". Apostábamos pues por un análisis caso por caso del cumplimiento de dicho requisito, sin aceptar una interpretación rigorista y excesivamente formalista del mismo.*

*Tal modo de abordar este aspecto resultaba congruente con la doctrina que venimos sentando en torno al resto de requisitos documentales del periodo de consultas, orientando siempre su examen a la salvaguarda de los derechos de información de la parte social en aras a lograr la verdadera finalidad negociada de las consultas. Por ello, igual que hemos afirmado respecto de la documentación en general ( SSTS/4ª/Pleno de 20 marzo y 27 mayo 2013 - rec. 81/2012 y 78/2012 , respectivamente-; 18 febrero - rec. 74/2013 y 42/2013 -, 26 marzo -rec. 158/2013 - y 21 mayo 2014 -rec. 249/2013 y 182/2013 -), se hace esencial la comprobación de que la comunicación inicial del periodo de consultas permitía conocer los criterios por los que la empresa pretendía afectar a determinados trabajadores y, por consiguiente, hacía posible tanto la negociación como el conocimiento y alcance de los efectos de la causa invocada como justificativa. En palabras de nuestra STS/4ª/Pleno de 23 mayo 2014 (rec. 179/2013 ), " tanto la Ley como el Reglamento lo que exigen es que el empresario comunique los criterios de selección tenidos en cuenta por la empresa a efectos de poder negociar sobre su congruencia o no con la decisión a adoptar a la vista de la situación económica alegada ".*

*A ello añadíamos en la STS/4ª/Pleno de 25 junio 2014 (cas. 198/2013 ) que " la valoración y enjuiciamiento sobre los criterios de selección de los trabajadores afectados por la decisión extintiva empresarial, que, obviamente, es una decisión con efectos directa y primordialmente colectivos, como lo evidencia la propia naturaleza del proceso judicial que puede revisarla, no puede referirse al análisis concreto y minucioso de cada una de las situaciones particulares de los trabajadores individualmente afectados, posiblemente incluso aunque en alguna de ellas (...) pudiera apreciarse algún indicio de discriminación o de un trato*



*desigual prohibido por el ordenamiento, a salvo, claro está, si esos indicios pudieran llegar a implicar una lesión con proyección general sobre un derecho fundamental o el trato desigual real afectara a todo un grupo indiscriminado de trabajadores (...)"*. Concluíamos que " *La valoración y enjuiciamiento de los criterios de selección, pues, ha de ponerse en relación con la naturaleza colectiva de la decisión y, sobre todo, con esa misma naturaleza que posee el presente proceso ..."*.

Como adelantamos más arriba, la empresa demandada precisó al iniciarse el período de consultas tres criterios de selección: disminución del servicio en el centro de trabajo (criterio de territorialización); productividad y antigüedad. – Se ha probado también, que en el desarrollo del período de consultas la empresa ofertó sustituir el criterio de productividad por el de voluntariedad, si bien fijando un porcentaje que no superase el 70% de cada centro, lo que fue objeto de amplias discusiones en el período de consultas. – Finalmente, la empresa ha admitido, como criterio principal, la voluntariedad.

La Sala entiende que los criterios, propuestos inicialmente por la empresa, eran claros e inteligibles, puesto que pivotaban, en primer lugar, sobre la disminución de servicios de cada centro, lo que constituye un criterio perfectamente objetivo y controlable por los representantes de los trabajadores, sin que podamos admitir que el criterio de territorialidad sea irrazonable, puesto que así funcionaba la empresa, quien se organizó paralelamente a los servicios requeridos por Telefónica, sin que sea relevante que lo no lo exigiera los contratos mercantiles, puesto que la organización del trabajo corresponde a la empresa, como adelantamos más arriba. – Sucede lo mismo con la productividad de los trabajadores, puesto que la empresa la relacionó, en todo momento, con sus retribuciones variables, tratándose, por tanto, de un criterio razonable, en el que la empresa pretende mantener a los trabajadores más eficientes. – Descartamos finalmente que el criterio de antigüedad, que aseguraba a los trabajadores más veteranos, constituya fraude, abuso de derecho o discriminación alguna, siendo absolutamente lógico que la mayor experiencia sea protegida en supuestos de reducción de actividad.

Es absolutamente habitual, que en la negociación de los períodos de consultas se reclame por los representantes de los trabajadores que se generalice la voluntariedad como criterio de salida, lo que constituye un criterio razonable, puesto que disminuye salidas impuestas, reduciendo naturalmente el traumatismo de estas medidas. – Se ha acreditado aquí, que fue la empresa, quien ofertó la voluntariedad, lo cual acredita una actitud generosa, puesto que ese criterio no le aseguraba quedarse con los trabajadores más eficientes y productivos, lo que no sirvió, en última instancia, para que el período de consultas concluyera con acuerdo.

La Sala considera que la decisión empresarial de primar las salidas voluntarias, frente a los criterios iniciales, no constituye en absoluto causa de nulidad del despido colectivo, puesto que facilita la salida y reduce al tiempo la conflictividad, como demuestra que se haya producido una adhesión masiva de

los trabajadores, sin que los demandantes hayan probado, de modo útil, que dichas adhesiones se produjeran por coacciones empresariales.

**SÉPTIMO.** – CIG denuncia, por otro lado, que la empresa no negoció de buena fe durante el período de consultas, puesto que ocultó información importante, como el contrato con CORREOS y se negó a negociar medidas de acompañamiento plausibles, como se le reclamó durante el período de consultas, por lo que solicitó también la nulidad del despido. – Denunció también, que la empresa no tuvo en consideración los cambios horarios promovidos por Telefónica a todos sus proveedores, incluida EXTEL.

La jurisprudencia, por todas STS 25-02-2015, rec. 75/14, ha defendido que concurre buena fe en la negociación colectiva, cuando se acredita que los negociadores han respondido a las propuestas y contrapropuestas de las demás partes, intentando, de este modo, que el período de consultas alcance sus fines.

Vamos a desestimar también esta causa, por cuanto se ha acreditado, a nuestro juicio, que EXTEL dio respuesta cumplida y suficiente a las informaciones reclamadas por los actores, como es de ver en el hecho probado décimo tercero, donde queda claro que la empresa no supo de la adjudicación del contrato de Correos hasta el día 4 de octubre, informando, a partir de dicho conocimiento a la RT, a la que advirtió lealmente del número de posiciones que derivan del contrato, así como de las dificultades existentes, derivadas de la impugnación de la adjudicación por la empresa saliente. – Se ha probado, por otra parte, que la empresa se dirigió a Correos para aclarar si se podía dar el servicio desde plataformas distintas a Madrid con la respuesta más arriba reseñada, lo cual acredita cumplidamente que no se ha producido ocultación de información por parte de la empresa, sino todo lo contrario.

No vamos a considerar las consecuencias del supuesto cambio de horarios, impuesto por Telefónica a sus proveedores, por cuanto CIG no lo ha probado, ni ha razonado mínimamente qué relevancia tendría sobre las extinciones contractuales colectivas.

Por lo demás, se ha demostrado claramente que hubo negociación efectiva en el período de consultas y se ha probado, además, que fue la empresa quien más movió sus posiciones tanto en lo que afecta a criterios selectivos, en los que renunció a la productividad a favor de la voluntariedad, tratándose, a todas luces, de una fórmula que le perjudicaba, como en la ampliación de los colectivos excluidos, habiéndose probado también, que modificó sus cálculos iniciales, admitiendo el avail histórico, lo cual supuso una reducción sustancial del número de despedidos, que pasó de 355 a 239, ofertándose una indemnización de 33 días por año, muy superior a la legal.

Consiguientemente, no cabe declarar la nulidad del despido por mala fe empresarial en la negociación del período de consultas, puesto que la empresa negoció efectivamente y lo hizo, además, con renunciaciones significativas a sus propuestas iniciales, que mantuvo vigentes aunque el período de consultas concluyó sin acuerdo.

**OCTAVO.** – CGT reclama la nulidad del despido por no computar en el despido colectivo a los 330 trabajadores eventuales, cuyos contratos en fraude de ley, debieran haber sido computados.

La Sala considera, al igual que la empresa, que la empresa no estaba obligada a extinguir los contratos eventuales vigentes, cuya suerte dependerá del cumplimiento de su causa, en el despido colectivo, siendo perfectamente lógico que la empresa espere a las fechas de vencimiento de dichos contratos. – Por lo demás, CGT no ha probado, ni intentado probar, que dichos contratos se celebraran en fraude de ley.

**NOVENO.** – CGT reclama la nulidad del despido por no acreditar la existencia de causa en el sentido de no acreditar fehacientemente la disminución de la reducción del servicio a partir del 1-10-2016. – Vamos a desestimar también esta causa de nulidad, porque si se acreditara finalmente que no concurrían las causas productivas y organizativas, alegadas por la empresa, la consecuencia sería la injustificación del despido, de conformidad con lo dispuesto en el art. 124.11 LRJS.

**DÉCIMO.** – CIG y CGT denuncian, que no concurren causas productivas y organizativas que justifiquen la extinción colectiva de 239 puestos de trabajo, por cuanto no se ha acreditado una reducción de servicios con entidad suficiente como para producir una extinción tan masiva.

La jurisprudencia, por todas STS 21-04-2014, rec. 126/13, que confirmó SAN 14-09-2012, examinado precisamente un supuesto de pérdida de cliente en empresa de telemarketing, ha concluido que la pérdida de un cliente relevante constituye causa productiva, puesto que reduce los servicios, que la empresa pretende colocar en el mercado. – Consiguientemente, si la empresa reduce unos servicios, cuya ejecución se realizaba con una determinada plantilla, se activará también la causa organizativa, puesto que esa pérdida provocará automáticamente la sobredimensión de la plantilla, salvo, claro está, que se acredite que la empresa puede recolocar a los trabajadores sobrantes.

Así las cosas, la empresa demandada ha acreditado claramente que su cliente Telefónica ha reducido de manera sustancial los servicios que le prestaba hasta el 1-10-2016, como es de ver en el hecho probado cuarto. – Se ha demostrado, por otra parte, que el número de horas necesario para atender al servicio requerido por Telefónica desde el 1-10-2016 ha pasado de 278.976 horas a 211.823 horas, lo que supone una disminución del 24, 1%, habiéndose probado también que el número de operadores necesario para atender a los servicios reiterados ha pasado de 2039, 32 unidades a 1611, 93 unidades, lo cual comporta una disminución del 21%. – Por lo demás, se comprobado, que en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016 se ha incrementado la reducción de servicios, lo cual nos lleva a concluir que la medida impuesta por la empresa obedecía a causas productivas, provocadas por la disminución del servicio impuesta por el cliente, que ha supuesto una sobredimensión de la plantilla, actualizando también la causa organizativa. – Dicha extinción es idónea, razonable y proporcionada, puesto que el número de extinciones es



significativamente menor que la reducción del servicio, por lo que vamos a declarar la justificación del despido colectivo.

VISTOS los preceptos legales citados y demás de general y pertinente aplicación,

### **FALLAMOS**

Desestimamos las demandas acumuladas de impugnación de despido colectivo, promovidas por CIG y CGT, a las que se adhirieron CCOO y USO, por lo que declaramos justificado el despido colectivo y absolvemos a la empresa EXTEL CONTACT CENTER, SAU de los pedimentos de la demanda.

Notifíquese la presente sentencia a las partes advirtiéndoles que contra la misma cabe Recurso de Casación ante la Sala Cuarta del Tribunal Supremo, que podrá prepararse ante esta Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en el plazo de CINCO DÍAS hábiles desde la notificación, pudiendo hacerlo mediante manifestación de la parte o de su Letrado al serle notificada, o mediante escrito presentado en esta Sala dentro del plazo arriba señalado.

Al tiempo de preparar ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional el Recurso de Casación, el recurrente, si no goza del beneficio de Justicia gratuita, deberá acreditar haber hecho el depósito de 600 euros previsto en el art, 229.1.b de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, y, en el caso de haber sido condenado en sentencia al pago de alguna cantidad, haber consignado la cantidad objeto de condena de conformidad con el art, 230 del mismo texto legal, todo ello en la cuenta corriente que la Sala tiene abierta en el Banco de Santander Sucursal de la Calle Barquillo 49, si es por transferencia con el nº 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el nº 2419 0000 00 0331 16; si es en efectivo en la cuenta nº 2419 0000 00 0331 16, pudiéndose sustituir la consignación en metálico por el aseguramiento mediante aval bancario, en el que conste la responsabilidad solidaria del avalista.

Llévese testimonio de esta sentencia a los autos originales e incorpórese la misma al libro de sentencias.

Así por nuestra sentencia lo pronunciamos, mandamos y firmamos.