



Convenio o Acuerdo: CONTACT CENTER (antes SECTOR DE TELEMARKETING)

Expediente: 99/01/0376/2017

Fecha: 19/06/2017

Asunto: COMUNICACIÓN DE SUBSANACIÓN

Destinatario: DAVID PLANELL BERMEJO

Localizador del Trámite: EV38JJ52 (99012145012002).

Recibido en esta Dirección General de Empleo el II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (código de convenio nº 99012145012002), a los efectos de registro y publicación previstos en el artículo 90.2 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, pasamos a exponerles lo siguiente:

1.- En datos básicos 2, apartado 4, "**Indique el plazo para comunicar la denuncia según se define en el texto del convenio**", han de hacer constar el plazo que establece el artículo 7 del Convenio, que dice: "La denuncia del presente Convenio habrá de realizarse, dentro de los tres últimos meses de su término o prórroga en curso ...".

2.- Han de remitir el texto en formato Word sin logotipo alguno, texto que se enviará al BOE para su publicación.

3.- En el segundo párrafo del artículo 4 del Convenio -Convenios de ámbitos inferiores-, se establece lo siguiente: "*Como regla general las materias contenidas en el presente Convenio tienen el carácter de norma mínima de derecho necesario, salvo en aquellas normas en las que exista remisión a otros ámbitos de negociación, y en cuyos supuestos habrá de estar al carácter, contenidos y alcance con que esté contemplada su remisión*".

Con el fin de que su redacción resulte más ajustada a lo previsto en el artículo 84.2 del E.T., sería más adecuado el uso del término "materias" en lugar del subrayado "salvo en aquellas normas".

4.- En el párrafo tercero del artículo 4 del Convenio se establece que: "*En las materias en que así*



se establezca de forma expresa, el presente Convenio, y en atención a su singular naturaleza, tendrá el carácter de norma exclusiva y excluyente”.

Esta Dirección General de Empleo considera que la regla de aplicación del Convenio sectorial contenida en el artículo 4, al no prever ninguna excepción a la declaración genérica del carácter preferente y excluyente del Convenio que nos ocupa, supone la vulneración de la prioridad aplicativa, respecto a determinadas materias, establecida en el artículo 84.2 del ET de los Convenios de empresa respecto de los Convenios colectivos sectoriales.

5.- En el artículo 14 del Convenio -Contratación del personal de operaciones-, al regular en su apartado a) sobre “Contratación indefinida”, se establece que: *“Las empresas convertirán el 100% de los contratos de obra y servicios celebrados con anterioridad al 18 de junio de 2010 a indefinidos dentro de los siguientes plazos ...”.*

Sin embargo, dado que la fecha que se recoge hace imposible que ningún contrato de obra o servicio determinados celebrado con anterioridad al 18 de junio de 2010 se encuentre ahora vigente, puesto que la duración máxima de esta modalidad contractual conforme a lo dispuesto en el artículo 15.1.a) del ET es de cuatro años, sería necesario suprimir esta previsión, o bien, acordar una fecha que haga posible la conversión de este tipo de contratos en indefinidos durante la vigencia de este Convenio (desde la fecha de su firma, el 30.5.17, según su artículo 5).

6.- En el último párrafo del artículo 17 del Convenio -Extinción del contrato por obra o servicios por disminución del volumen de la campaña contratada-, se establece que (sic): *“El incumplimiento por parte de la empresa de reincorporar a los trabajadores y trabajadoras cuyos contratos fueron extinguidos por estas causas, obligará a la empresa a indemnizarles con cantidades equivalentes a las previstas en la Disposición Transitoria 5ª del RD Ley 3/2012, para aquellos contratos de trabajo anteriores al 12 de febrero de 2012, o a una cantidad equivalente a 33 días de salario por año y proporcional al tiempo de trabajo efectivo, computado desde la fecha de inicio en que se incorporó a la campaña o servicio, para todos aquellos contratos efectuados a partir del 12 de febrero de 2012”.*

Hemos de hacer las siguientes observaciones:

Es necesario que el texto de este párrafo en formato Word se corresponda con el texto firmado por la comisión negociadora, por tanto, en el texto en Word se ha de añadir lo siguiente: *“”a los trabajadores”.*



Se menciona la disposición transitoria 5ª del Real Decreto Ley 3/2012. La referencia correcta es la disposición transitoria octava del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, norma que regula la indemnización por finalización de contrato temporal.

En cuanto al calendario de indemnizaciones previsto, respecto a los contratos por obra o servicio determinados anteriores al 12 de febrero de 2012, como se indicó en el punto anterior, no es posible que estén vigentes a la fecha de entrada en vigor del Convenio que aquí nos ocupa, ni tampoco todos los celebrados a partir de esa fecha. Por tanto, sería más correcto poner como fecha de referencia la que permita aplicar las indemnizaciones pactadas a los contratos de obra o servicio que finalicen durante el ámbito temporal del Convenio.

7.- Se salta del Capítulo VI -Movilidad- al Capítulo VIII -Tiempo de trabajo- y hay dos capítulos VIII, el segundo con el epígrafe -Vacaciones, permisos y licencias-. Es necesario que se modifique la numeración de los capítulos del Convenio.

8.- Es necesario que coincida el texto en Word del siguiente párrafo del artículo 26 del Convenio -Horarios y turnos- con el firmado por la comisión negociadora que dice: *“Las empresas de manera mensual facilitarán a la representación unitaria y sindical el listado nominal de los horarios de trabajo, así como el detalle de las modificaciones posteriores y el listado del personal designado para cubrir las modificaciones en cada periodo”*, por lo que habrán de suprimir la preposición “de” que se incluye al final del párrafo en formato Word.

9.- En el último párrafo del artículo 27 del Convenio -Vacaciones-, se alude al apartado 4 del artículo 48 del ET. Para adecuarse a lo previsto en el vigente artículo 38.3 del ET es necesario incluir la referencia a los apartados 5 y 7 del artículo 48 del ET.

10.- En el artículo 31.2.1 del Convenio se dice que: *“Se tendrá derecho a un período de excedencia de duración no superior a tres años, para atender al cuidado de cada hijo o hija, tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo ...”*.

En el apartado 3 del artículo 46 del E.T. se incluye como supuesto, además, el de “guarda con fines de adopción”. Es conveniente que este supuesto quede incluido entre los previstos en el artículo 31.2.1 del Convenio.



11.- En el artículo 32.2 del Convenio se regula el derecho a la reducción de la jornada de trabajo por tener el trabajador a su cuidado, entre otros, a “...una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial ...”. El actual artículo 37.6 del ET ha suprimido expresamente el origen de la discapacidad, por lo que resulta necesaria la modificación del Convenio en este punto.

12.- En el artículo 32.6 del Convenio, al regular el derecho a ausentarse del trabajo o a la reducción de jornada en los casos de “nacimientos de hijos o hijas prematuros o que, por cualquier causa, deban permanecer hospitalizados a continuación del parto”, se dice que: “Para el disfrute de este permiso se estará a lo previsto en el artículo 48.4 del Estatuto de los Trabajadores”, cuando la referencia correcta es al artículo 37.5 del ET.

13.- En el artículo 43 se dice que: “Todos los conceptos salariales y extrasalariales comprendidos en el V Convenio colectivo estatal de Contact Center”, cuando este Convenio es el II Convenio denominado de “Contact Center” antes denominado de “Telemarketing”.

14.- Es necesario que las causas de suspensión del contrato de trabajo contempladas en el artículo 60.1 del Convenio se correspondan con las previstas en el artículo 45.1 del E.T., en concreto en su apartado d) que establece como causas: “Maternidad, paternidad, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento, de conformidad con el Código Civil o las leyes civiles de las Comunidades Autónomas que lo regulen, siempre que su duración no sea inferior a un año, de menores de seis años o de menores de edad que sean mayores de seis años cuando se trate de menores con discapacidad o que por sus circunstancias y experiencias personales o por provenir del extranjero, tenga especiales dificultades de inserción social y familiar debidamente acreditadas por los servicios sociales competentes”.

15.- En el artículo 60.2 se dispone: “En los supuestos de adopción y acogimiento, tanto preadoptivo como permanente o simple, de menores de seis años siempre que su duración no sea inferior a un año, ... la suspensión tendrá una duración de dieciséis semanas ininterrumpidas, ampliable en el supuesto de adopción o acogimiento múltiple de dos semanas más por cada hijo o hija a partir del segundo, ..., bien a partir de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, bien a partir de la resolución judicial por la que se constituye la adopción ...”. En otro de sus párrafos se dice que: “En los casos de disfrute simultáneo de períodos de descanso, la suma de los mismos no podrá exceder de las dieciséis semanas previstas en los apartados anteriores o de las que correspondan en casos de parto, adopción o acogimiento”. En el siguiente: “En el supuesto de discapacidad del hijo o hija o del menor sujeto a adopción o acogida ...”.



En los apartados 5 y 6 del artículo 48 del E.T., se incluye como supuesto de suspensión del contrato de trabajo, además de los de adopción o acogimiento, el de “guarda con fines de adopción”. Este supuesto debe quedar incluido entre los previstos en el artículo 60.2 del Convenio.

16.- En el artículo 60.4 del Convenio, al regular sobre la suspensión del contrato de trabajo por paternidad, se establece: *“En los supuestos de nacimiento de hijo o hija, adopción o acogimiento de acuerdo con el artículo 45.1.d) del Estatuto de los Trabajadores, el trabajador o la trabajadora tendrá derecho a la suspensión del contrato durante cuatro semanas ininterrumpidas, ampliables en el supuesto de parto, adopción o acogimiento múltiples en dos días más por cada hijo o hija a partir del segundo. Esta suspensión es independiente del disfrute compartido de los periodos de descanso por maternidad regulados en el artículo 48.4 del Estatuto de los Trabajadores”*.

A este respecto hay que decir lo siguiente:

En el artículo 48.7 del E.T., se incluye como supuesto, además de los de adopción o acogimiento, el de “guarda con fines de adopción”. Es conveniente que este supuesto quede incluido entre los previstos en el artículo 60.4 del Convenio.

Sería más correcto si además de aludir al apartado 4 también se mencionara el apartado 5 del artículo 48 del ET, puesto que en el apartado 7 de este mismo artículo se dispone que: “Esta suspensión es independiente del disfrute compartido de los periodos de descanso regulados en los apartados 4 y 5”.

En los párrafos segundo y tercero del artículo 60.4 es necesario modificar la alusión al artículo 48.4 del ET y añadir el apartado 5 de este mismo artículo 48.

17.- La referencia al artículo 45.1.d) del ET que se realiza en el artículo 61.3 del Convenio debe ser modificada poniendo “artículo 45.1.e) del ET”.

Por todo lo expuesto, se efectúa la presente notificación a la Comisión Negociadora del Convenio - a través de la persona designada por esa Comisión para solicitar la inscripción del mismo-, al objeto de que procedan a efectuar las oportunas aclaraciones y/o correcciones de los extremos del Convenio indicados, o bien, realicen las alegaciones que estimen pertinentes, y ello a través del apartado “Contestación requerimiento Autoridad Laboral” en el plazo de DIEZ DÍAS HÁBILES, quedando entretanto en suspenso el trámite del expediente, e indicándoles que si así no se hiciera se les tendrá por desistidos de su petición, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 68 y 21 en relación con el artículo 95 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento



MINISTERIO
DE EMPLEO Y
SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EMPLEO

DIRECCIÓN GENERAL DE
EMPLEO

Subdirección General de
Relaciones Laborales

Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y el artículo 8.2 del Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo (BOE del 12 de junio).

EL DIRECTOR GENERAL P.D. (Orden ESS/619/2012, de 22 de marzo),

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE RELACIONES LABORALES,

RAFAEL MARTINEZ DE LA GANDARA