

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

- 237** *Resolución de 3 de enero de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acta del acuerdo en relación con el cumplimiento de sentencias relativas al Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center.*

Visto el texto del Acta en que se contiene el acuerdo en relación con el cumplimiento de las Sentencias del efecto retroactivo del pago de incentivos en vacaciones y para dar cumplimiento también a las Sentencias de la nulidad del artículo 50 del Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing) (Código de convenio n.º 99012145012002), Acta que fue suscrita con fecha 5 de diciembre de 2018, de una parte por la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX) en representación de las empresas del sector, y de otra por los sindicatos CC.OO., UGT y CGT, en representación de los trabajadores afectados, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción de la citada Acta en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo, con funcionamiento a través de medios electrónicos de este centro directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 3 de enero de 2019.–El Director General de Trabajo, Ángel Allué Buiza.

#### **ACTA DE ACUERDO DE LA COMISIÓN NEGOCIADORA DEL V CONVENIO COLECTIVO DE ÁMBITO ESTATAL DEL SECTOR DE CONTACT CENTER (ANTES TELEMARKETING)**

Asistentes:

Representación social:

CC.OO.:

Doña Sofía Castillo García-Parrado.  
Don Sergio Pérez Merino.

UGT:

Doña Nuria Manzano Albarsanz.  
Don Carlos Prieto Carretero.  
Doña Yolanda Rodríguez Maillo.

CGT:

Don Ardiel Aguado Rodríguez.  
Don Santiago Alonso Fernández.  
Doña Rocío Camacho Garrido.  
Doña Bibiana Serratto Menéndez.

CIG:

Don Enrique Albor Rodríguez.

Representación patronal: Asociación de Contact Center Española (ahora CEX).

Don Jaime Castel Hernández.  
Don Javier Durán Iglesias.  
Don Manuel Iglesias Yáñez.  
Don Manuel Indiano Cámara.  
Doña Pilar Ocaña Fernández.  
Don Francisco J. Ullate Martínez.  
Doña Isabel Rodríguez, como asesora.

En Madrid, el día 5 de diciembre de 2018, en la calle San Bernardo, n.º 20, se reúnen siendo las 10:15 horas, previamente convocados, la representación social y la representación patronal, constituidos en comisión negociadora del V Convenio Colectivo de Contact Center (antes Telemarketing) («BOE» de 27 de julio de 2012) En adelante, el «V Convenio Colectivo».

Se relacionan al margen los nombres de los asistentes y las organizaciones a las que representan.

#### MANIFESTACIONES

Primero.

Que comparecen las partes referenciadas al margen del presente acta, como partes de la Comisión Negociadora del V Convenio Colectivo.

Segundo.

Que, mediante sentencia n.º 163/2016 de la Audiencia Nacional, de 3 de noviembre de 2016, dictada en procedimiento de impugnación de convenios colectivos n.º 258/2016, se declaró la nulidad del apartado b) del artículo 50, párrafo 2.º del V Convenio Colectivo.

Tercero.

La anterior sentencia fue confirmada por la sentencia n.º 159/2018 del Tribunal Supremo, de 15 de febrero de 2018, en la que se desestima el recurso de casación interpuesto por la representación de la Asociación Española de Contact Center (ahora Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente-CEX).

Las sentencias mencionadas en los apartados Segundo y Tercero se denominarán conjuntamente «Sentencias de la nulidad del artículo 50».

Cuarto.

La sentencia n.º 163/2016 de la Audiencia Nacional, en su Fundamento de Derecho Cuarto afirma que «no procede la fijación de la fórmula matemática relativa a cómo han de ser retribuidas las vacaciones, ya que (ello) supone otorgar a la sala la facultad de crear el Derecho pactado de la que carece con arreglo al artículo 37 de la CE». Además, el artículo 8 del V Convenio Colectivo establece que «en el supuesto de que la jurisdicción laboral

declarase la nulidad de alguna de las cláusulas pactadas, las partes negociadoras decidirán, de mutuo acuerdo, la necesidad de renegociar dichas cláusulas y aquellas que se vean afectadas, bajo el principio de que la nulidad de alguna o algunas de ellas no supone la nulidad de todo el Convenio».

Quinto.

En paralelo al procedimiento anterior, la sentencia n.º 2/2017 de la Audiencia Nacional, de 18 de enero, dictada en el procedimiento de conflicto colectivo n. 317/2016, «declaró el derecho de los trabajadores del sector a percibir, dentro de la retribución de sus vacaciones todos aquellos complementos no prescritos a la fecha de interposición del conflicto de 18 de septiembre de 2014, que han venido recibiendo habitualmente derivados del desempeño del puesto de trabajo, así como aquellas comisiones por ventas y otros incentivos a la producción y que hubiera correspondido abonar en enero de 2014, enero de 2015 y enero de 2016».

Sexto.

La anterior sentencia fue confirmada por la sentencia n.º 536/2018 del Tribunal Supremo, de 17 de mayo de 2018, en la que se desestima el recurso de casación interpuesto por la representación de la Asociación Española de Contact Center (ahora Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente).

Las sentencias referidas en los apartados Quinto y Sexto se denominarán conjuntamente las «Sentencias del efecto retroactivo del pago de incentivos en vacaciones».

Séptimo.

Como consecuencia de lo descrito en los expositivos Segundo a Cuarto, y con el objeto de subsanar la declaración de nulidad del artículo 50 del V Convenio Colectivo, reconociéndose legitimidad mutuamente, la representación social y empresarial asistentes han alcanzado los siguientes

## ACUERDOS

Primero.

Este acuerdo se suscribe por la mayoría de la representación social (CCOO, UGT y CGT) y la Asociación Española de Contact Center (ahora CEX), como miembros de la Comisión Negociadora del V Convenio Colectivo de Contact Center (antes Telemarketing) («BOE» de 27 de julio de 2012).

Segundo.

Para poner fin a todas las controversias surgidas en relación con el cumplimiento de las Sentencias del efecto retroactivo del pago de incentivos en vacaciones y para dar cumplimiento también a las Sentencias de la nulidad del artículo 50, las partes acuerdan:

(i) Se recalculará la retribución en vacaciones ya abonada en enero de 2014, enero de 2015, enero de 2016 y enero de 2017. Dicha retribución se calculó realizando la operación prevista en el artículo 50 sin tener en cuenta los incentivos y dividiendo entre 360 días (y multiplicando el resultado por 32).

(ii) El recálculo consistirá en:

(a) Realizar la misma operación para los mismos periodos señalados en el apartado anterior, si bien dividiendo entre 330 (en lugar de entre 360) desde el 18 de septiembre de 2013.

(b) Realizar la operación resultante de la aplicación de las Sentencias del efecto retroactivo del pago de incentivos desde el 18 de septiembre del año 2013. Es decir, se procederá al cálculo del importe correspondiente a la inclusión de los incentivos en la paga de vacaciones desde el 18 de septiembre de 2013. A estos efectos, la operación se realizará dividiendo entre 330 en lugar de entre 360.

(iii) La diferencia entre el cálculo de la retribución en vacaciones ya abonada descrita en el apartado (i) y la resultante de la regularización (ii) se abonará en la nómina correspondiente al mes de febrero de 2019.

Tercero.

Presentar el texto del presente acuerdo para su conocimiento y eventual depósito, registro y publicación, ante la Dirección General de Empleo, mediante los sistemas establecidos al efecto, por parte de la parte social.

Cuarto.

Expresamente se designa a Ana Buxó Fita y a María Pedraza López-Rey como representantes de la representación patronal y de la parte social, respectivamente, para el caso de que sea necesario realizar cualquier trámite, audiencia, reunión, subsanación y, en general, cualquier actuación con la administración o con terceros que requiera la participación de las dos partes negociadoras del V Convenio Colectivo.

En el caso de que la subsanación implicara un cambio respecto del contenido del presente Acuerdo, se requerirá la previa reunión de la Comisión Negociadora del V Convenio Colectivo para su análisis y aprobación.

Asimismo, les autorizan a firmar en nombre de la representación de la parte patronal y la parte social, respectivamente, con fuerza totalmente vinculante, cualquier documento, trámite o requerimiento realizado por cualquier administración, autoridad o terceros en relación con las gestiones mencionadas en el párrafo anterior.

Finaliza la reunión procediendo a la habilitación de María Pedraza López-Rey para que lleve a cabo cuantos trámites sean precisos en orden al depósito y registro ante la Autoridad Laboral y publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del presente acuerdo.

Y para que así conste firman los presentes.—Por la patronal: Asociación Contact Center Española: Jaime Castel Hernández, Javier Durán Iglesias, Manuel Iglesias Yáñez, Manuel Indiano Cámara, Pilar Ocaña Fernández, Francisco J. Ullate Martínez, Isabel Rodríguez León (asesora).—Por la parte social: CC.OO.: Sofía Castillo García-Parrado, Sergio Pérez Merino; UGT: Nuria Manzano Albarsanz, Carlos Prieto Carretero, Yolanda Rodríguez Maillo; CGT: Ardiel Aguado Rodríguez, Santiago Alonso Fernández, Rocío Camacho Garrido, Bibiana Serratto Menéndez.