



Roj: **SAN 5191/2013** - ECLI: **ES:AN:2013:5191**

Id Cendoj: **28079240012013100218**

Órgano: **Audiencia Nacional. Sala de lo Social**

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **05/12/2013**

Nº de Recurso: **334/2013**

Nº de Resolución: **218/2013**

Procedimiento: **SOCIAL**

Ponente: **RICARDO BODAS MARTIN**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SAN 5191/2013,**  
**STS 3457/2015**

## **SENTENCIA**

Madrid, a cinco de diciembre de dos mil trece.

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

### **EN NOMBRE DEL REY**

Ha dictado la siguiente

## **SENTENCIA**

En el procedimiento nº 334/13 y 348/13 (acumulados) seguido por demanda de REPRESENTANTES DEL COMITÉ DE EMPRESA DE EMPRESA DEL CENTRO DE TRABAJO EN SEVILLA DE SITEL IBÉRICA TELESERVICIOS SAU (letrado D. Miguel Cuellas Portero), CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT) (letrado D. Jacinto Moreno) contra SITEL IBÉRICA TELESERVICIOS S.A.U. (letrado D. Juan Navas Muñoz), CCOO (no comparece), UGT (no comparece), USO (letrado D. José Manuoe Castaño Holgado), USIT (letrada D<sup>a</sup> Margarita Girón Arridas), COMITÉ DE EMPRESA DE SITEL IBÉRICA EN MADRID (letrada D<sup>a</sup> Arantzazu del Valle Pérez) sobre conflicto colectivo. Ha sido Ponente el Ilmo. Sr. D. RICARDO BODAS MARTIN.

## **ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.-** Según consta en autos, el día 29-7-2013 y 31-7-2013 se presentó demanda por REPRESENTANTES DEL COMITÉ DE EMPRESA DE EMPRESA DEL CENTRO DE TRABAJO EN SEVILLA DE SITEL IBÉRICA TELESERVICIOS SAU y CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT) contra SITEL IBÉRICA TELESERVICIOS S.A.U., CCOO, UGT, USO, USIT, COMITÉ DE EMPRESA DE SITEL IBÉRICA EN MADRID sobre CONFLICTO COLECTIVO.

**Segundo.-** La Sala acordó el registro de la demanda y designó ponente, con cuyo resultado se señaló el día 04-12-2013 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:



El COMITÉ DE EMPRESA DE SEVILLA ratificó su demanda de impugnación de la medida empresarial, consistente en la suspensión de los contratos de trabajo, solicitando, en primer lugar, su nulidad y subsidiariamente que no se ajustó a derecho.

Solicitó la nulidad, porque el 27-05-2013 la empresa cerró con acuerdo un ERTE en su centro de Barcelona, apoyado en las mismas causas y documentos que el ERTE del centro de Barcelona, por lo que fraccionó el ámbito de la negociación, que debió afectar conjuntamente a los centros de Barcelona, Sevilla y Madrid, aunque admitió que las causas del centro de Madrid son distintas a las del centro de Barcelona.

Denunció, por otra parte, que los criterios de selección, utilizados en el centro de Madrid, relacionados con jornadas, productividad y otros criterios objetivos, no tenían nada que ver con los utilizados en el centro de Sevilla, donde se seleccionó únicamente a los trabajadores con contrato temporal, lo que tachó de inadmisibles, por cuanto sus contratos están celebrados en fraude de ley, ya que hay muchos trabajadores con antigüedad superior a los catorce años.

Reprochó la finalidad del ERTE, que no atendía a la resolución de una situación coyuntural de la empresa, puesto que el contrato con ENDESA finaliza el 31-12-2013, tratándose de una mera anticipación, cuya finalidad real es ahorrar los salarios de los trabajadores con cargo al SPEE. - Apuntó, a estos efectos, que hubiera sido más razonable extinguir contratos de trabajo con arreglo a lo dispuesto en el art. 17 del convenio colectivo.

Denunció finalmente, que la empresa ha contratado en Sevilla a 300 trabajadores entre junio y septiembre, acreditando, con sus propios actos, que el ERTE carece de justificación.

La CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT desde ahora) ratificó su demanda y solicitó la nulidad del ERTE y subsidiariamente su falta de ajuste a derecho.

Reiteró los argumentos, alegados por el COMITÉ DE SEVILLA, por cuanto la demandada dividió artificiosamente el ERTE en los centros de Barcelona y Sevilla, puesto que la causa es exactamente la misma en ambos centros. - Subrayó, a estos efectos, que CGT lo denunció desde las primeras reuniones.

Denunció, además, que la empresa no aportó copia de la documentación a los sindicatos, impidiéndoles, de este modo, articular adecuadamente su estudio y defensa.

Informó que la empresa ha contratado a 347 trabajadores en este período, de los cuales 209 permanecen en la empresa, lo que acredita sobradamente que no hay déficit de trabajo, que es la causa en la que se apoya el ERTE, no concurriendo, por consiguiente, causas productivas. - Destacó, que la empresa no fundamentó de ningún modo la concurrencia de causas organizativas.

Admitió que la mayoría de los nuevos contratos corresponden a teleoperadores, mientras que la mayoría de afectados son gestores, pero devaluó la distinción, por cuanto ambos niveles están en el mismo grupo profesional y los gestores acceden a la categoría por el mero desempeño del nivel de teleoperadores.

La UNIÓN SINDICAL OBRERA (USO desde ahora) y USIT se adhieron a ambas demandas.

SITEL IBÉRICA TELESERVICIOS, SAU (SITEL desde aquí) se opuso a la demanda, aunque admitió que tramitó un ERTE en su centro de Barcelona y posteriormente un ERTE en los centros de Madrid y Sevilla.

Negó, que concurrieran las mismas causas en los centros de Barcelona y Sevilla, porque al promoverse el ERTE de Barcelona el centro de Sevilla, aunque había reducido llamadas, no lo había hecho con tanta intensidad como el de Barcelona, concurriendo, además, otra distinción, consistente en que en el centro de Sevilla había otra plataforma con FRANCE TELECOM, que permitía el trasvase del personal fijo, como así sucedió.

Defendió, por tanto, que el ERTE de Sevilla se propone a continuación del ERTE de Barcelona, porque el nivel de llamadas se desplomó a partir del mes de junio 2013, no concurriendo, por consiguiente, una unidad negociadora quebrada artificiosamente, como denuncian los actores.

Sostuvo, por otra parte, que se negoció con 6 representantes del comité de Sevilla y otros tantos del comité de Madrid, quienes acordaron actuar conjuntamente, una vez rechazada la posibilidad de negociar por secciones sindicales. - Admitió que solo entregó la documentación a la RLT, porque los sindicatos no intervenían como tales en la comisión negociadora, que concluyó finalmente sin acuerdo, aunque la mayoría del comité de Madrid estaba de acuerdo con la última propuesta empresarial.

Por lo demás, destacó que se había producido un fortísimo descenso de las llamadas de ENDESA en el centro de Sevilla, lo que justificaba sobradamente la medida tomada por causas productivas, destacando, que ENDESA le comunicó la extinción definitiva del contrato el 15-11-2013.

Admitió la contratación de trabajadores en Sevilla para otras plataformas, a las que se incorporó a trabajadores con contrato indefinido de la plataforma de ENDESA, pero negó que fuera posible integrar a los trabajadores



con contrato de obra, cuya indefinición negó, porque si se hubiera hecho, si se habrían novado como contratos indefinidos. - Destacó, en todo caso, que en Sevilla se contrato a 256 trabajadores, de los que causaron baja 102 y la mayoría de ellos son teleoperadores, cuya retribución es inferior a los gestores, siendo inadmisibles imponer a la empresa que retribuya como gestores a trabajadores que se desempeñan como teleoperadores.

Sostuvo, por otro lado, que en el centro de trabajo de Madrid se perdieron siete plataformas, lo que justifica sobradamente la medida tomada por causas productivas. - Negó, a continuación, que se pudiera utilizar el procedimiento del art. 17 del convenio, porque dicho precepto solo es utilizable cuando los contratos están debidamente parcelados, lo cual no concurre aquí.

Mantuvo que si se trataba de resolver una situación coyuntural de la empresa, por cuanto se han suscrito contratos con IYOGUI y con IBERIA, aunque todavía no se han ejecutado, cuyo despliegue permitirá recolocar a un gran número de trabajadores. - Subrayó finalmente, que los trabajadores de Barcelona están prestando servicios actualmente para la plataforma de GAS NATURAL.

El COMITÉ DE EMPRESA DE MADRID se opuso a la demanda.

**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:

-La empresa defiende que las causas del ERTE de Madrid y Sevilla se actualizan con posterioridad al ERTE de Barcelona.

-RLT manifiestan que debe negociarse por ellos y de forma diferenciada no se acepta por la empresa.

- La empresa reconoce que no dio documentación de los sindicatos. Se dio dos copias a los miembros del comité.

-La negociación se cerró sin acuerdo aunque el comité de Madrid estaba conforme con acuerdo pero era minoritario.

-Barcelona y Sevilla atienden a Endesa, Barcelona atiende llamadas en catalán de las antiguas distribuidoras de Cepsa y FECSA. En Sevilla se atienden llamadas en castellano de lo que antes era Sevillana de Electricidad y de Uneco.

-Barcelona realiza una actividad comercial y Sevilla Backoffice.

-En Barcelona entre enero y abril 2013 hay descenso de llamadas; en febrero pierde 60.000 llamadas.

-En Sevilla en el periodo enero a abril 2013 el descenso de llamadas es de 10.000 de media al mes, en junio un 50% y en julio, agosto un 90%.

-En 2012 del contrato de Endesa se sacó a 200 trabajadores fijos. En 2013 se sacaron 91 trabajadores, a esos 91 se intentó reubicar en France Telecom pero esta compañía tiene campañas de ventas y solo quedaron 65 trabajadores.

-La campaña Endesa finaliza en 31-12-13; hasta ahora todas tenían tiempo cierto; es la primera vez que no se va a renovar a esa compañía y ha sido conocido el 15 de noviembre.

-Se niega que los contratos de Madrid y Sevilla sean indefinidos.

-Los trabajadores de Madrid afectan a movilidad geográfica firmaron su extinción con 20 días de salario.

-Se ha firmado un contrato con la empresa Iyogui que afecta a 100 nuevas contrataciones pero todavía no se ha puesto en marcha también se ha firmado contrato con Iberia que se ha retrasado y se prevé su ejecución en enero 2014.

-Se ha contratado 256 trabajadores en Sevilla, 1 gestor y 255 teleoperadores de los que han causado baja 102 trabajadores.

-En Madrid se ha contratado a 4 trabajadores por obra y servicio determinado y 121 eventuales de ellos 41 han causado baja.

-De esos trabajadores contratados 102 son teleoperadores y 2 son programadores junior.

-Los afectados en el centro de Barcelona han sido realizadas en Gas Natural.

-En Madrid la disminución de actividad se debe a los contratos con Hewlett Packard, Microsoft, Caser, Wisby, Banco Santander, Abot.



Hechos pacíficos:

- Primero hubo un ERTE en Barcelona y al poco tiempo de su conclusión se abrió uno nuevo en Sevilla y Madrid.
- Se ha negociado con dos comité el de Sevilla con 6 miembros y Madrid con 6 miembros. En Madrid los miembros era 2 de CGT, 2 de CCOO, 1 UGT y 1 USO; en Sevilla 2 CGT, 2 CCOO y 1 UGT, 1 USIT.
- El 18 de junio se acuerda que la decisión se tomaría mayoritariamente por los miembros de la comisión.
- En Sevilla debido a la reducción de Endesa se suspende a trabajadores temporales para evitar que se conviertan en indefinidos.
- Endesa controla el volumen de llamadas entre tres distribuidores e informa el mes anterior de las llamadas a cada una.
- Hubo un intento de movilidad geográfica del personal de Madrid a Sevilla y el Juzgado Social de Madrid nº 8 ha desestimado la demanda.
- Se ha dictado SAN 4-4-2013 confirmó el ERE.
- Hay una diferencia retributiva entre gestor programador.

Resultando y así se declaran, los siguientes

### HECHOS PROBADOS

**PRIMERO** . - SITEL es una empresa de CONTAC CENTER, que regula sus relaciones laborales por el convenio de empresas de CONTAC CENTER, publicado en el BOE de 27-07-2012, vigente desde el 1-01-2010 al 31-12-2014. - La empresa antes dicha tiene centros de trabajo en Madrid, Barcelona, Sevilla y Zaragoza.

**SEGUNDO** . - La empresa demandada suscribió un contrato marco con el GRUPO ENDESA el 15-12-1998, cuya duración se pactó por cinco años, que obra en autos y se tiene por reproducido.

El 1-05-2004 suscribió contrato de servicios con ENDESA ENERGIA, SA, que obra en autos y se tiene por reproducido, cuya duración se prolongó hasta el 31-12-2004, habiéndose prolongado anualmente hasta el 25-08-2009, cuando se suscribió nuevo contrato, cuya vigencia concluyó el 31-12-2011, suscribiéndose nuevo contrato, cuya vigencia concluirá el 31-12-2013.

El 1-02-004 suscribió contrato de servicios con ENDESA SERVICIOS, SA, que obra en autos y se tiene por reproducido, cuya duración se prolongó hasta tres años. - El 25-08-2009 se suscribió nuevo contrato con duración hasta el 31-12-2011, suscribiéndose nuevo contrato, cuya vigencia concluirá el 31-12-2013.

ENDESA preavisa mensualmente a SITEL, al igual que a sus restantes proveedores, el número de llamadas que deberá atender al mes siguiente.

El 28-02-2013 se extinguió la prestación de servicios de BACK OFFICE ENDESA, que proporcionaba trabajo a 70 trabajadores.

El 15-11-2013 ENDESA notificó a SITEL, que concluían sus contratos de servicios el 31-12-2013.

**TERCERO** . - El 1-04-2009 SITEL suscribió contrato se servicios con AIG EUROPE, que obra en autos y se tiene por reproducido, cuya duración inicial fue de un año, prorrogándose anualmente. - El 16-04-2012 suscribió contrato con WHISBI TECHNOLOGIES, SL, que obra en autos y se tiene por reproducido, cuya duración inicial fue por un año, prorrogable anualmente. - El 23-03-2012 suscribió contrato con CASER MARKETING DIRECTO, SLU, que obra en autos y se tiene por reproducido, cuya duración inicial fue un año, prorrogable anualmente.

La empresa WHISBI extinguió el contrato con la demandada el 31-07-2013. - El 6-06-2013 lo hizo HEWLETT-PACKARD NEDERLAND B.V. con el contrato de COSTUMER ENTRY, mantenido con la demandada, que proporcionaba trabajo a 28 trabajadores en el mes de junio pasado. - El 30-06-2013 concluyó el contrato, mantenido entre SITEL y MICROSOFT IBÉRICA, SRL. - El 15-02-2013 se extinguió el contrato con CASER ESGR, que gestionaba devueltos de CAJASOL SEGUROS GENERALES. - El 13-05-2013 HIBÜ comunicó a SITEL, que desde esa fecha solo se admitirían los ratios de personal siguientes: 1/50 Supervisor y Formador y 1/12 Coordinador y Administrativo. - El 12-06-2013 se extinguió el contrato, que SITEL mantenía con SANTANDER OPERACIONES RETAIL, SA (subrogado a REINTEGRA, SA). - Entre junio de 2012 y mayo de 2013, el número de llamadas de la campaña METLIFE ha descendido casi un 40% (8.997 llamadas), mientras que la evolución de los teleoperadores y agentes que atienden llamadas tan sólo se ha reducido en un 19%. - METLIFE canceló la campaña el 5- 06-20013.

**CUARTO** . - El 17-01-2013 la empresa demandada comunicó el despido de 124 trabajadores. - Dicho despido se declaró ajustado a derecho por SAN 4-04-2013, proced. 66/2013 , que es firme actualmente.



**QUINTO** . - La empresa demandada promovió un traslado colectivo, cuyo período de consultas concluyó sin acuerdo, que se ha declarado ajustado a derecho por sentencia del Juzgado de lo Social nº 7 de Madrid de 25-07-2013 .

**SEXTO** . - El 8-03-2013 promovió un procedimiento de modificación sustancial de condiciones de trabajo en el centro de Sevilla.

**SÉPTIMO** . - El 21-05-2013 promovió un ERTE, cuyas causas eran económicas y organizativas, para el centro de trabajo de Barcelona, que concluyó con acuerdo el 27 de mayo y afectó a 85 trabajadores. La medida se fundamentó en la reducción de llamadas de ENDESA, que se redujeron en el año 2013 respecto al año 2012 a 165.250 en febrero ( - 27%); a 137.156 en marzo ( - 39%) y 118.417 en abril ( - 47%).

Los criterios de selección de los trabajadores afectados se acomodaron a la jornada de trabajo realizada, al turno de trabajo, a la AHT, entendiéndose como tal el tiempo medio de conversación, afectándose, en primer lugar, los trabajadores con un tiempo medio de llamada de 300 segundos y por antigüedad, cuando el tiempo de conversación era inferior a la cifra indicada. - Se incluyeron también 4 Team Manager y 1 Agente de Calidad, con arreglo a criterios puramente organizativos, que obran en autos y se tienen por reproducidos.

**OCTAVO** . - El 14-06-2013 la empresa convoca a los representantes de los trabajadores de sus centros de Madrid y Sevilla para anunciarles su decisión de promover un ERTE en ambos centros por causas productivas y organizativas. - En dicha reunión CGT propuso que se negociara por centros de trabajo, aunque sus representantes del centro de Sevilla propusieron que se negociara por secciones sindicales. - La empresa aportó la documentación siguiente:

- 1- Especificación de las causas que motivan la suspensión de contratos.
- 2- Número y clasificación profesional de los trabajadores afectados por la suspensión.
- 3- Número y clasificación profesional de los trabajadores empleados habitualmente en el último año por centro de trabajo.
- 4- Concreción y detalle de las medidas de suspensión de contratos.
- 5- Periodo previsto para la suspensión de los contratos.
- 6- Criterios tenidos en cuenta para la designación de los trabajadores afectados por la medida.
- 7- Memoria explicativa (incluye Anexo I).
- 8- Informe técnico.

El 18-06-2013 se reúne nuevamente la empresa y los representantes de los trabajadores de ambos centros, donde CGT, CCOO, USO y UGT proponen que se negocie por secciones sindicales, oponiéndose USIT, quien defendió que se negociara con los comités de empresa. - Finalmente se acuerda, a propuesta de los comités de empresa de los centros afectados, que la comisión se componga por 6 miembros del comité de Madrid (2 de CGT; 2 CCOO; 1 UGT y 1 USO) y 6 miembros del comité de Sevilla (2 CGT; 2 CCOO; 1 UGT y 1 USIT), conviniéndose que tomarían decisiones con arreglo a voto ponderado, lo cual se acepta expresamente por CGT.

El 20-06-2013 se produce nueva reunión, cuya acta obra en autos y se tiene por reproducida, donde CGT denuncia expresamente que la negociación del ERTE en Barcelona, seguida, a continuación, por la negociación del ERTE de Madrid y Sevilla, fundado en las mismas causas, quebró artificiosamente la unidad de negociación, por lo que solicitó se dejaran sin efecto ambos ERTES. - La RLT pidió los contratos mercantiles y sus prórrogas y la empresa explicó las razones, por las que promovió primero el ERTE de Barcelona, debido a que consideraba estabilizada la situación en Sevilla, donde podía, además, trasvasar personal con contrato indefinido a la plataforma de FRANCE TELECOM, lo que no era extensible a los contratos de obra.

El 26-06-2013 se produce nueva reunión, cuya acta obra en autos y se tiene por reproducida, donde la empresa hace entrega de la documentación solicitada y se debaten diferentes propuestas y contrapropuestas.

El 27-06-2013 se reúnen nuevamente, quejándose los sindicatos de no disponer de la información aportada por la empresa, quien les contestó que la documentación la tenían los miembros de la comisión, que eran representantes unitarios de los trabajadores. - La empresa realizó ofertas concretas, que no fueron admitidas por sus interlocutores.

El 2-07-2013 se produce una nueva reunión, cuya acta obra en autos y se tiene por reproducida, en la que la empresa explica por qué no pudo trasvasar a FRANCE TELECOM a trabajadores de Sevilla con contratos de obra. Propone la oferta siguiente:



Reducción del tiempo de aplicación de la medida de 9 a 6 meses; 179 días naturales; aceptación del criterio de voluntariedad siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones; misma campaña, misma categoría y mismo perfil; disminución del número de afectados por la medida de 197 a 188; desafectación anticipada de las personas afectadas por el ERTE; transformación de 20 contratos temporales en indefinidos (dentro de los trabajadores afectados por el ERTE) antes de finalizar el periodo de suspensión; anticipo de las prestaciones por desempleo en casos de situaciones excepcionales debidamente acreditadas con un máximo de 8 personas en total; la creación de una bolsa de empleo en el supuesto de que a una vez terminada la suspensión, finalizara la campaña de origen o esta finalizara antes del 31 de marzo de 2014 con el compromiso de cubrir el 20% de las vacantes producidas en cada convocatoria con personal de la citada bolsa y el compromiso por parte de Sitel de no contratar a través de ETT personal para la cobertura de vacantes durante la duración de la suspensión.

Dicha oferta se acepta por tres de los miembros de la comisión negociadora y se rechaza por los otros nueve. - Ante el rechazo de la propuesta, la empresa precisó las condiciones de la suspensión, que afectan a 188 contratos de trabajo, que se distribuyen por centros de trabajo, tal y como precisa el acta de la reunión, que se tiene por reproducida, que contempla la voluntariedad como primer criterio de adscripción, aunque mantiene que los trabajadores con contratos de obra del centro de Sevilla, adscritos a la contrata de ENDESA. - En el centro de Madrid los criterios de adscripción fueron los integrados en plataformas que han reducido su nivel de contratación; la disminución o pérdida de la campaña; los conocimientos de idiomas y la productividad acreditada en los últimos cinco meses.

SITEL notificó su decisión a los representantes de los trabajadores el 4-07-2013 y a los trabajadores afectados el 5-07-2013.

**NOVENO** . - El 19-06-2013 SITEL notificó la promoción del ERTE a la DGE y el 7-07-2013 la conclusión sin acuerdo del período de consultas.

**DÉCIMO** . - En el centro de trabajo de Sevilla se redujeron en 2013 las llamadas de la plataforma de ENDESA del modo siguiente: 155.301 en febrero (- 14%); 140.320 en marzo (- 23%); 122.007 en abril (-33%); 89.191 en mayo (- 51%); 90.889 en junio (- 50%); 53.574 en julio (- 70%); 18.752 en agosto (- 90%); 17.157 en septiembre (- 91% y 15.764 en octubre (- 91%).

**UNDÉCIMO** . - En 2013 la empresa trasvasó 91 trabajadores con contrato indefinido, que prestaban servicios en la plataforma de ENDESA en Sevilla, a la de FRANCE TELECOM, de los que quedan únicamente 65 en dicha campaña, por lo que los demás fueron repuestos a la plataforma de ENDESA. - Los demás trabajadores, que prestan servicios en la plataforma de ENDESA en dicho centro de trabajo, suscribieron contratos de obra, que aparecen en autos y se tienen por reproducidos.

**DÉCIMOSEGUNDO** . - La empresa ha contratado a 256 trabajadores en Sevilla con nivel profesional de teleoperadores, salvo 1 gestor, de los cuales ya han causado baja 102

En Madrid ha realizado cuatro contratos de obra y ha contratado a 121 trabajadores en la modalidad de contrato eventual por circunstancias de la producción, de los cuales han causado baja 41. - Sus niveles retributivos eran de teleoperadores, salvo dos programadores junior.

**DÉCIMO TERCERO** . - El importe del patrimonio neto de la empresa demandada ascendió en euros a 97.684.972 (2010); 89.444.768 (2011) y 92.582.258 (2012).

Su resultado de explotación ascendió en miles de euros a 184.077 (2010); 6.629.407 (2011) y 403.679 (2012)

Sus resultados ascendieron en miles de euros a - 698.375 (2011); - 7.437.712 (2012) y - 41.307 (2012).

Sus gastos de personal pasaron de 76.151.400 (2011) a 76.882.615 (2012).

Se han cumplido las previsiones legales.

**DÉCIMO CUARTO** . - La empresa demandada ha suscrito contrato con IYOGUI, que obra en autos y se tiene por reproducido, que no se ha desplegado hasta la fecha. - El 1-10-2013 suscribió un contrato marco con IBERIA, que obra en autos y se tiene por reproducido, que tampoco se ha ejecutado hasta el día de la fecha.

## 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 2, g 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 no fue combatido.
- b. - Los hechos segundo y tercero de los contratos citados y de sus reducciones o extinciones, que obran como documentos 7 a 15 y 24 (descripciones 110 a 118 y 127 de autos), así como del informe pericial y la documentación unidad al mismo que obra como documento 32 de la demandada (descripción 135 de autos), que fue ratificado por su autor en el acto del juicio.
- c. - El cuarto de la sentencia citada y su auto de firmeza que obran como documentos 22 y 23 de autos (descripciones 125 y 126 de autos).
- d. - El quinto de la sentencia citada, que obra como documento 19 de la demandada (descripción 122 de autos).
- e. El sexto del documento 17 de la demandada (descripción 120 de autos).
- f. - El séptimo del documento 16 de la demandada (descripción 119 de autos), así como del informe pericial referido más arriba.
- g. - El octavo de las actas y documentos que obran con los números 2 a 12 de los demandantes (descripciones 4 a 13 de autos).
- h. - El noveno del expediente administrativo.
- i. - Los hechos décimo y undécimo del informe pericial ya reiterado, así como de los contratos de trabajo citados, que obran como documentos 26 a 30 de la demandada (descripciones 129 a 133 de autos).
- j. - El décimo segundo del informe pericial reiterado, habiéndose admitido, en todo caso, por los demandantes, que la práctica totalidad de contratados eran teleoperadores.
- k. - El décimo tercero de las cuentas auditadas 2011 y provisionales de 2012, que obran como documentos 5 y 6 de la demandada (descripciones 108 y 109 de autos).
- l. - El décimo cuarto de los contratos citados, que obran como documentos 20 y 31 de la demandada (descripciones 123 y 134 de autos).

**TERCERO** . - Los demandantes solicitan la nulidad de la medida, por cuanto la empresa dividió artificiosamente la unidad negociadora, al promover previamente el ERTE en su centro de Barcelona, cuyas causas eran exactamente las mismas que las del centro de Sevilla - reducción del número de llamadas de ENDESA - para promoverlo inmediatamente después en sus centros de Madrid y Sevilla.

La Inspección de Trabajo subraya en su informe, que los demandantes se contradicen abiertamente, por cuanto defendieron inicialmente que el ERTE debió negociarse centro por centro, en tanto que sus causas eran diferentes, para atacar, a continuación, la presentación del ERTE del centro de Barcelona. - Dichas apreciaciones son ciertas, como se desprende de la lectura de las actas del período de consultas, donde se comprueba efectivamente que la posición inicial de los representantes de los trabajadores y especialmente de CGT fue que se negociara centro por centro, hasta la reunión de 20-06-2013, donde CGT denunció la ruptura de la unidad negociadora como consecuencia de la negociación anticipada del ERTE del centro de Barcelona, pese a que concluyó con acuerdo, suscrito por la propia CGT.

La Sala comparte con los demandantes que los procedimientos de suspensión de contratos deben promoverse unitariamente cuando sus causas son idénticas, porque si no se hiciera así, se quebraría injustificadamente la unidad de negociación, se elegiría interlocutor y se dividiría artificiosamente la posición negociadora de los representantes de los trabajadores. - Además, la fuerza negociadora de quienes negocien en segundo lugar se debilitaría sustancialmente, por cuanto quedaría altamente condicionada por la negociación previa, especialmente cuando se haya alcanzado acuerdo, porque en dicho supuesto se presumirá la concurrencia de causas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 41.1 ET .

Ahora bien, pensamos también que no cabe una respuesta única y concluyente en estos supuestos, especialmente cuando las circunstancias concurrentes, aun cuando el ERTE posterior se fundamente en las mismas causas que el precedente, no sean idénticas entre si, puesto que sería absolutamente desproporcionado forzar un ERTE global, cuando la empresa considere que la medida no es necesaria en todos sus centros de trabajo. - Por lo demás, la promoción consecutiva de ERTES en centros de trabajo, fundados en causas productivas y organizativas, no está prohibido por el RD 1483/2012, de 19 de octubre, como resalta el informe de la Inspección de Trabajo, de manera que la nulidad del procedimiento por el encadenamiento de ERTES solo será viable, cuando se acredite que dicho encadenamiento se hizo en fraude de ley, cuya prueba compete a quien alegue su comisión, como hemos defendido en SAN 28-10-2013, proced. 284/2013 .

Debemos despejar, a continuación, si la promoción del ERTE, iniciado el 14-06-2013 en los centros de trabajo de Madrid y Sevilla, cuando el del centro de Barcelona concluyó con acuerdo el 27-05-2013, constituyó un fraude



de ley, como denunciaron el Comité de Sevilla, CGT y USO, a lo que anticipamos desde ahora una respuesta negativa. - Nuestra respuesta debe ser necesariamente negativa, porque las causas del centro de Madrid, aun tratándose también de causas productivas y organizativas, no tienen absolutamente nada que ver con las del centro de Sevilla.

Es cierto, no obstante, que las causas productivas y organizativas, alegadas en el centro de Sevilla, se apoyan, al igual que en el centro de Barcelona, en el descenso de llamadas de la plataforma de ENDESA y es cierto también que la reducción de llamadas en el centro de Sevilla se activó en el mes de febrero de 2013, donde se redujeron un 14% respecto del año anterior, acentuándose los meses de marzo y abril de 2013, donde se redujeron un 23% y un 33% respecto a los mismos meses del año precedente, pero no es menos cierto, que en el centro de Barcelona la reducción fue muy superior - 27% en febrero, - 39% en marzo y - 47% en abril de 2013 respecto a los mismos meses del año anterior, presentando tal entidad que los representantes de los trabajadores, incluida CGT, admitieron la concurrencia de causas productivas y organizativas y validaron la suspensión de 85 contratos de trabajo por dichas causas.

Se ha probado, por otra parte, que en el centro de Barcelona, a diferencia de Sevilla, no había posibilidad de trasladar trabajadores con contrato de trabajo indefinido a otras plataformas, como sucedió en este último centro, donde se trasladaron a 91 trabajadores a la plataforma de FRANCE TELECOM, lo que contribuyó a equilibrar el déficit de llamadas con el número de efectivos en la plantilla. - Se ha acreditado, por otra parte, que al iniciarse el primer ERTE, fueren cuales fueren los problemas entre ENDESA y SITEL, se mantenían vigentes los contratos de servicios, cuya renegociación se estaba produciendo y solo desde el 15-11-2013 es cuando SITEL conoce de manera definitiva la decisión extintiva de ENDESA, lo que permite concluir razonablemente que SITEL consideraba que la suspensión de contratos, acordada en el centro de Barcelona, era suficiente para hacer frente a la reducción de llamadas en la plataforma ENDESA, sin tener que tomar otras medidas traumáticas en el centro de Sevilla.

Se ha probado, además, que el retroceso cualitativo de las llamadas en el centro de Sevilla se produce en el mes de mayo (- 51%) y ese mes SITEL conoce, que se mantendrá el déficit en el mes siguiente (- 50%), al haberse acreditado que ENDESA le notificaba mensualmente el volumen de llamadas que se produciría al mes siguiente, lo que permitió concluir a la demandada que el desequilibrio entre demanda y plantilla en su centro de Sevilla, neutralizado en parte por el traspaso de personal fijo a la plataforma de FRANCE TELECOM, iba a incrementarse inevitablemente de modo sustancial, como sucedió los meses posteriores, agudizándose por la vuelta de 26 de esos trabajadores, que fueron rechazados por FRANCE TELECOM, a la plataforma ENDESA. - Por consiguiente, la promoción del nuevo ERTE no trae causa en un encadenamiento fraudulento de ERTES, como denuncian los demandantes, sino en la agudización de la reducción de llamadas de la plataforma ENDESA, activada en el mes de mayo y mantenida en el mes de junio, contra la que reacciona la empresa demandada, sin que se haya probado que se hiciera en fraude de ley.

**CUARTO** . - El art. 17 del convenio colectivo vigente, que regula la extinción del contrato por obra o servicio por disminución del volumen de la campaña contratada, dice lo siguiente:

*"Podrá extinguirse el contrato de obra o servicio determinado en aquellos supuestos en que por disminución real del volumen de la obra o servicio contratado, resulte innecesario el número de trabajadores contratados para la ejecución, en cuyo caso se podrá reducir el número de trabajadores contratados para la ejecución de la obra o servicio, proporcional a la disminución del volumen de la obra o servicio.*

*Esta nueva dimensión de la plantilla, basada en las causas anteriores, debe responder, en todo caso, a criterios reales, y, en base a los mismos, la adopción de tales medidas habrá de servir para que las extinciones que se hayan de producir permitan el mantenimiento y continuidad de dicho servicio por parte de la empresa de ContactCenter.*

*A efectos de la determinación de los trabajadores afectados por esta situación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:*

- a) La antigüedad en la empresa, formalizando la relación de afectados de menor a mayor antigüedad en la misma.*
- b) En el caso de igualdad en la antigüedad en la empresa, se tendrá en cuenta la experiencia en la campaña o servicio, entendiéndose como tal el tiempo de prestación de servicios efectivos en la misma. De persistir la igualdad, se atenderá a las cargas familiares.*
- c) Los representantes legales de los trabajadores tendrán preferencia para conservar, en cualquier caso, el puesto de trabajo.*

*Dicha disminución deberá acreditarse fehacientemente a la representación legal de los trabajadores, previamente a la extinción de los contratos, para que los mismos puedan expresar su opinión.*





Para el ejercicio de las facultades de este artículo, será requisito imprescindible que la información sobre el contrato mercantil que generó la campaña o servicio de que se trate, y con el contenido que establece el art. 14 de este Convenio, se encuentre en poder de los representantes de los trabajadores.

La documentación, que habrá de entregarse con una antelación de siete días respecto a la fecha prevista para la extinción, deberá estar adecuada al hecho concreto que fundamente la adopción de la medida, y que permita el necesario contraste para su evaluación, apoyada, en cualquier caso, en datos objetivos, y sin perjuicio de que, dentro del plazo anteriormente señalado, la representación de los trabajadores pudiera solicitar, justificadamente, otros documentos o datos que considere necesarios para complementar la documentación entregada.

En cualquier caso, y con independencia de aquella otra que se aporte, serán documentos que obligatoriamente se deben presentar los siguientes:

a) Histórico de producción de la obra o servicio en el que consten los períodos de comparación, con un mínimo de los tres últimos meses para campañas o servicios de seis o menos de seis meses de implantación; y entre seis y 12 últimos meses para campañas o servicios con implantación superior a seis meses.

Este histórico de producción debe incluir el número de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas, por días de la semana, semanas y meses. Números de operadores por periodos y turnos. Media de llamadas atendidas por operador y día. Tiempo medio de atención de llamada atendida.

b) Relación de los trabajadores a los que vaya a extinguirse el contrato, con los datos correspondientes a los criterios de selección.

La extinción del contrato se comunicará al trabajador por escrito y con la antelación que se establece en el cuadro siguiente, sin perjuicio de que el empresario pueda sustituir este preaviso con una indemnización equivalente a los de los días del mismo omitidos, calculada sobre los conceptos salariales de las tablas del Convenio, todo ello sin perjuicio de la notificación escrita de cese. En este caso la indemnización deberá incluirse en el recibo de salarios con la liquidación correspondiente a la extinción:

**Número de días trabajados Días de preaviso**

Hasta 90 días 3 días

De 91 a 150 días 6 días

De 151 a 250 días 12 días

De 251 días en adelante 15 días

Los días de preaviso no podrán coincidir con el disfrute de vacaciones y tampoco podrán sustituir a este.

Los trabajadores afectados por esta situación, y al momento de la extinción del contrato, tendrán derecho a la indemnización establecida en cada momento por la legislación vigente.

El trabajador que vea extinguido su contrato por las causas que en este artículo se señalan, tendrá derecho a reincorporarse a la misma campaña o servicio a la que han estado adscritos, mientras dure la misma, y siempre que, en su evolución posterior, necesitara aumentarse el número de trabajadores. A estos efectos, el orden de preferencia para la incorporación será el inverso al seguido para la extinción.

En el supuesto de que el trabajador esté a la espera de reincorporarse a la campaña o servicio, y sea requerido para trabajar en otra campaña o servicio, no perderá su derecho de reincorporación a aquella, y, caso de ver extinguido su contrato en la nueva campaña o servicio por las causas de este artículo, podrá optar por la incorporación en una sola de ellas.

Siempre que existan trabajadores con derecho a incorporarse a una campaña o servicio, no podrán realizarse contratos eventuales para circunstancias de la producción para la campaña o servicio.

La empresa informará a la representación legal de los trabajadores de las reincorporaciones que se vayan efectuando; dichos representantes, y a instancias de cualquier trabajador que pueda considerar lesionados sus derechos, requerirán de la empresa la información necesaria.

El incumplimiento por parte de la empresa de reincorporar a los trabajadores cuyos contratos fueron extinguidos por estas causas, obligará a la empresa a indemnizar al trabajador con una cantidad equivalente a la prevista en la disposición transitoria 5.ª del RD Ley 3/2012, para aquellos trabajadores cuyo contrato de trabajo fuera anterior al 12 de febrero de 2012, o con una cantidad equivalente a 33 días de salario por año y proporcional al tiempo trabajado efectivo, computado desde la fecha de inicio en que se incorporó a la campaña o servicio, para todos aquellos trabajadores cuyo relación laboral se iniciara a partir del 12 de febrero de 2012".



El Comité de empresa de Sevilla mantuvo sorprendentemente, adhiriéndose a su alegato CGT y USO, que la empresa demandada debió utilizar dicho precepto y extinguir los contratos de obra en vez de promover el ERTE y subrayamos nuestra sorpresa porque no es habitual que los representantes de los trabajadores propongan fórmulas extintivas como alternativa a las medidas de flexibilidad interna promovidas por la empresa. - Por lo demás, se trata de un alegato, esgrimido por primera vez en la demanda y ratificado en el acto del juicio, ya que en el período de consultas no se propuso nunca tan insólita medida, como no podría ser de otro modo.

Naturalmente, el comité proporciona una explicación a la misma, según la cual la empresa no hizo uso de esa medida extintiva, porque los contratos de trabajo de obra de los trabajadores afectados estaban celebrados en fraude de ley, por lo que la empresa prefirió sufragar las cotizaciones a la Seguridad Social antes que enfrentarse a posibles demandas, en las que se declare la improcedencia del despido por fraude de ley en la contratación. - La Sala no puede despejar dicha incógnita en el procedimiento de conflicto colectivo, por cuanto su resolución nos obligaría a comprobar, caso por caso, la concurrencia de fraude de ley en cada una de las contrataciones, no concurriendo, por consiguiente, el interés general indivisible, exigido por el art. 153.1 LRJS, por todas STS STS 10-12-2009, RJ 2010\1430 y SAN 6-11-2013, proced. 241/2013.

**CUARTO** . - CGT denunció, por otro lado, adhiriéndose USO y el COMITÉ DE SEVILLA, que la empresa negoció de mala fe, por cuanto ocultó información pertinente a la comisión negociadora, en concreto la identidad de los nuevos clientes con los que pensaba relanzar su actividad en los centros de trabajo de Madrid y Sevilla y por no entregar la información a los sindicatos presentes en la comisión negociadora.

Centrándonos, en primer término, en el último reproche, no podemos coincidir con CGT, puesto que se ha acreditado que se negoció con los representantes unitarios de los trabajadores, de los que cuatro sobre doce están afiliados a CGT, lo que descarta desinformación del sindicato, quien pudo conocer toda la información a través de sus afiliados. - Por lo demás, tanto el art. 47 ET, como el art. 18 RD 1483/2012, de 29 de octubre, obligan a la empresa a entregar la documentación a los representantes de los trabajadores, que conformen la comisión negociadora, sin que haya norma alguna que obligue a entregarla a los asesores sindicales de los representantes de los trabajadores, por muy sindicalizada que esté la comisión, cuando sus componentes son representantes de los trabajadores son unitarios, como sucede aquí.

La jurisprudencia, por todas STS 27-05-2013, rec. 78/2012, así como la doctrina judicial, por todas SAN 7-12-2012, proced. 243/2012 y 19-12-2012, proced. 251/2012, viene considerando documentación pertinente aquella que permita que el período de consultas alcance sus fines.

La lectura de las actas permite concluir que la RLT solicitó repetidamente a la empresa que aportara los contratos con las nuevas plataformas, con las que se iba a relanzar los centros de trabajo afectados por el ERTE, sin que se proporcionara dicha información. - Se ha probado también que los contratos con IYOGUI y con IBERIA, reflejados en el hecho primero décimo cuarto no estaban suscritos durante el período de consultas, habiéndose probado, además, que no se han desplegado hasta la fecha, de manera que, si la empresa no disponía de esos contratos, aun cuando los estuviera negociando, era imposible que los pusiera a disposición de los representantes de los trabajadores, por lo que debemos descartar que la empresa negociara de mala fe.

Es más, se ha acreditado que en las reuniones de 27-06 y 2-07-2013 SITEL hizo propuestas concretas, que fueron rechazadas por la mayoría de los representantes de los trabajadores en la comisión, aunque se admitieron por tres representantes del centro de Madrid, cuya mayoría aprueba el acuerdo, como resaltó su presidenta en prueba de interrogatorio de partes, lo que permite concluir que hubo cruce de propuestas y contrapropuestas, contrastadas por las partes, que no consiguieron lamentablemente concluir con acuerdo, pero descartan la concurrencia de mala fe negociadora por parte de la empresa demandada, como viene sosteniéndose por la jurisprudencia, por todas STS 21-05-2013, rec. 78/2012, así como por la doctrina judicial, por todas STSJ Asturias 2-07-2010 y SAN 21-11-2012, proced. 167/2012

**QUINTO** . - El Comité de empresa de Sevilla denunció, adhiriéndose CGT y USO, que los criterios de selección, utilizados en el centro de Sevilla, vulneraban lo dispuesto en los arts. 4.2.c, 15.6 y 17 ET, así como la Directiva 1999/170/CE del Consejo de 28-06-1999, relativa al Acuerdo Marco de la CES, UNICE Y CEEP, sobre el trabajo de duración determinada, porque el único criterio selectivo, utilizado en el centro de Sevilla, fue la afectación de los contratados por obra. - La empresa demandada se opuso a dicha interpretación, por cuanto el desplazamiento de dichos trabajadores a otras plataformas desbordaría el objeto de sus contratos por obra, en cuyo caso su relación devendría indefinida, apoyándose dicha tesis por la Inspección de Trabajo, quien descarta en su informe que el criterio de afectación antes dicho sea discriminatorio.

La Sala comparte la tesis empresarial, puesto que se ha demostrado que el déficit progresivo de llamadas en el centro de Sevilla afectó a la plataforma de ENDESA, servida mayoritariamente por trabajadores con contrato de obra, lo que justifica sobradamente que se utilizara dicha circunstancia como principal criterio de afectación, después de la voluntariedad, por cuanto la empresa no podía, sin quebrar el objeto de sus contratos,



ofertarles otras ocupaciones, a diferencia de lo que hizo con los contratados indefinidos, a quienes traspasó a la plataforma de FRANCE TELECOM con el resultado ya conocido.

Por consiguiente, no concurre trato peyorativo de los trabajadores con contrato de obra, porque se les afectara en el ERTE, por cuanto la obra, para la que fueron contratados, se redujo geoméricamente, siendo, a nuestro juicio, mucho más liviana la medida de suspensión del contrato, que la extinción de sus contratos de trabajo, como propuso el Comité de Sevilla.

**SEXTO** . - El Comité de empresa de Sevilla reprochó la utilización del ERTE, por cuanto el problema de la empresa no era coyuntural, tratándose, por el contrario de un problema estructural, con lo que reincidió nuevamente en promocionar medidas extintivas frente a medidas de flexibilidad interna, lo que constituye, sin duda, una proposición atípica de los representantes de los trabajadores. - La empresa demandada se opuso a dicha tesis, por cuanto el contrato con ENDESA se había renovado en varias ocasiones anteriores y se estaba negociando su renovación más allá de su fecha de vencimiento, lo que se ha acreditado cumplidamente, puesto que fue el 15-11-2013, varios meses después de concluir sin acuerdo el ERTE, cuando ENDESA comunica a SITEL, que no va a renovar el contrato de servicios.

Es verdad que ENDESA empezó a realizar movimientos reductivos desde febrero del presente año, que afectaron a los centros de Barcelona y Sevilla de SITEL, lo que podría presagiar una futura extinción del contrato de servicios, pero también es verdad que este tipo de movimientos, en un sector con una fuerte competencia, es absolutamente habitual, de manera que las empresas receptoras del servicio presionan a las empresas de Contact Center mediante la reducción de servicios meses antes de la finalización del contrato con la finalidad de forzar un abaratamiento de precios, como subrayó el perito que actuó en el acto del juicio.

Por consiguiente, probado que el contrato con ENDESA estaba en vigor hasta el 31-12-2013 y probado que se estaba renegociando al iniciarse el ERTE de los centros de Madrid y Sevilla, sin que la empresa supiera hasta varios meses después la decisión definitiva de ENDESA, no podemos concluir que en el momento de presentación del ERTE concurría una situación estructural, que no pudiera resolverse con medidas de flexibilidad interna.

**SEPTIMO** . - El Comité de empresa de Sevilla y CGT defendieron, adhiriéndose USO, que no concurrían las causas productivas y organizativas, alegadas por la empresa demandada para suspender los contratos de trabajo de 188 trabajadores en los centros de Madrid y Sevilla. - Subrayaron, en todo caso, que la medida no era adecuada, por desproporcionada, a la intensidad de las causas.

La Sala no comparte la tesis de los demandantes, por cuanto se ha demostrado que SITEL se encuentra en situación económica negativa (hecho probado décimo tercero), puesto que arroja fuertes pérdidas desde el ejercicio 2010, lo que queremos poner de manifiesto, aunque el ERTE no se fundamentó en causa económica, porque enmarca adecuadamente las razones de la medida y especialmente su adecuación a las causas acreditadas.

En efecto, centrándonos en el centro de Sevilla se ha demostrado que ENDESA redujo geoméricamente su volumen de llamadas desde mayo de 2013 en un proceso creciente hasta el mes de octubre pasado (hecho probado décimo), lo cual comporta automáticamente una sobrecapacidad productiva en dicha plataforma, compuesta para atender un número de llamadas que se redujo un 51% en el mes de mayo y un 50% en junio de 2013, despeñándose en los meses subsiguientes, lo que justifica sobradamente, a nuestro juicio, la medida tomada, al ser impensable que una empresa, cuyos costes de personal crecieron entre 2011 y 2012, mantuviera incólume una plantilla, cuyo trabajo se había reducido al 50%. - Consideramos también que la medida es adecuada a la intensidad de la causa, como la consideraron con datos mejores los representantes de los trabajadores del centro de Barcelona y como admite el propio Comité de empresa de Sevilla, quien defiende que el problema no era coyuntural sino estructural, lo que habría justificado, en su caso, medidas de flexibilidad interna.

No era mejor la situación del centro de Madrid, al haberse acreditado que la empresa WHISBI extinguió el contrato con la demandada el 31-07-2013, probándose que el 6-06-2013 lo hizo HEWLETT-PACKARD NEDERLAND B.V. con el contrato de COSTUMER ENTRY, mantenido con la demandada, que proporcionaba trabajo a 28 trabajadores en el mes de junio pasado. - Se ha probado, así mismo, que el 30-06-2013 concluyó el contrato, mantenido entre SITEL y MICROSOFT IBÉRICA, SRL y el 15-02-2013 se extinguió el contrato con CASER ESGR, que gestionaba devueltos de CAJASOL SEGUROS GENERALES, probándose, del mismo modo, que el 13-05-2013 HIBÜ comunicó a SITEL, que desde esa fecha solo se admitirían los ratios de personal siguientes: 1/50 Supervisor y Formador y 1/12 Coordinador y Administrativo, probándose también que el 12-06-2013 se extinguió el contrato, que SITEL mantenía con SANTANDER OPERACIONES RETAIL, SA (subrogado a REINTEGRA, SA) y que entre junio de 2012 y mayo de 2013, el número de llamadas de la campaña METLIFE ha descendido casi un 40% (8.997 llamadas), mientras que la evolución de los teleoperadores y



agentes que atienden llamadas tan sólo se ha reducido en un 19%, probándose finalmente que METLIFE canceló la campaña el 5-06-20013.

Concurría, por tanto, en dicho centro de trabajo una sobrecapacidad productiva, que justificaba sobradamente la medida tomada, por cuanto la reducción de actividad en el ejercicio 2013 ha sido de tal intensidad, que ha dejado sin trabajo efectivo a parte de la plantilla, siendo más que razonable la suspensión de contratos, cuando la empresa podría haber tomado medidas mucho más drásticas.

Dichas conclusiones no pueden enervarse, porque la empresa haya contratado a 256 trabajadores en el centro de Sevilla y a 125 trabajadores en el centro de Madrid, porque se ha acreditado que 254 eran teleoperadores en el centro de Sevilla y 123 en el centro de Madrid, mientras que los trabajadores afectados por la medida ostentaban otros niveles profesionales, especialmente gestores, quienes pertenecen, al igual que los teleoperadores al grupo profesional D, a tenor con lo dispuesto en el art. 38 del convenio, sin que quepa imponer a la empresa que desempeñen funciones de teleoperadores, como sugirió CGT, por cuanto existen diferencias retributivas entre ambos niveles. - Por lo demás, ya anticipamos más arriba, que la empresa no podría incorporar, sin desbordar el objeto de los contratos de obra, a los trabajadores del centro de Sevilla, cuyos contratos tienen por objeto la plataforma de ENDESA.

Se impone, por todo lo expuesto, la total desestimación de la demanda.

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

### FALLAMOS

Desestimamos las demandas acumuladas de conflicto colectivo, promovidas por DOÑA Gabriela , DOÑA Julia y DOÑA Manuela en nombre del Comité de Empresa de Sevilla y CGT, a la que se adhirió USO, declaramos justificado el ERTE que afectó a los centros de trabajo de Madrid y Sevilla y absolvemos a la empresa SITEL IBÉRICA TELESERVICIOS, 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 abogado, graduado social colegiado o representante 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 , en la cuenta corriente que la Sala tiene abierta en Banesto, Sucursal de la calle Barquillo 49, con el nº 2419 0000 000334 13.

Se advierte, igualmente, a las partes que preparen recurso de casación contra esta resolución judicial, que, según lo previsto en la Ley 10/2012, de 20 de noviembre, modificada por el RDL 3/13 de 22 de febrero, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, con el escrito de interposición del recurso de casación habrán de presentar justificante de pago de la tasa por el ejercicio de la potestad jurisdiccional a que se refiere dicha norma legal, siempre que no concurra alguna de las causas de exención por razones objetivas o subjetivas a que se refiere la citada norma, tasa que se satisfará mediante autoliquidación según las reglas establecidas por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas en la Orden HAP/2662/2012, de 13 de diciembre.

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.