



Roj: **SAN 2091/2020 - ECLI:ES:AN:2020:2091**

Id Cendoj: **28079240012020100062**

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

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **31/07/2020**

Nº de Recurso: **9/2020**

Nº de Resolución: **63/2020**

Procedimiento: **Despidos y ceses en general**

Ponente: **EMILIA RUIZ-JARABO QUEMADA**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

**AUDIENCIA NACIONAL**

**Sala de lo Social**

**Letrada de la Administración de Justicia**

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

**SENTENCIA N<sup>o</sup>: 63/2020**

**Fecha de Juicio: 1/7/2020**

**Fecha Sentencia: 31/7/2020**

**Fecha Auto Aclaración:**

**Tipo y núm. Procedimiento: DESPIDO COLECTIVO 0000009 /2020**

**Proc. Acumulados: 17/2020, 18/2020, 19/2020, 20/2020**

**Ponente: D<sup>a</sup> EMILIA RUIZ-JARABO QUEMADA**

**Demandante/s: CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS, FESMC-UGT, CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO , FEDERACION DE SERVICIOS CCOO , UNION SINDICAL OBRERA**

**Demandado/s: SITEL IBERICA TELESERVICIOS SA, COMITE EMPRESA BARCELONA SITEL, COMITE DE EMPRESA MADRID SITEL, COMITE EMPRESA SEVILLA SITEL, ALTERNATIVA SINDICAL DE TRABAJADORES**

**Resolución de la Sentencia: ESTIMATORIA**

**AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL**

-

GOYA 14 (MADRID)

**Tfno:** 914007258

**Correo electrónico:**

Equipo/usuario: BLM

**NIG:** 28079 24 4 2020 0000010

Modelo: ANS105 SENTENCIA

**DCO DESPIDO COLECTIVO 0000009 /2020**

Procedimiento de origen: /

Sobre: DESPIDO COLECTIVO

Ponente Ilma. Sra: D<sup>a</sup> EMILIA RUIZ-JARABO QUEMADA

**SENTENCIA 63/2020**

ILMO/A. SR./SRA.PRESIDENTE:

D<sup>a</sup> EMILIA RUIZ-JARABO QUEMADA

ILMOS/AS. SRES./SRAS. MAGISTRADOS/AS :

D. RAMÓN GALLO LLANOS

D<sup>a</sup> SUSANA MARIA MOLINA GUTIERREZ

En MADRID, a treinta y uno de julio de dos mil veinte.

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 DESPIDO COLECTIVO 0000009 /2020 seguido por demanda de FESMC-UGT, CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO , FEDERACION DE SERVICIOS CCOO , UNION SINDICAL OBRERA, CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS contra SITEL IBERICA TELESERVICIOS SA , COMITE EMPRESA BARCELONA SITEL, COMITE DE EMPRESA MADRID SITEL , COMITE EMPRESA SEVILLA SITEL, ALTERNATIVA SINDICAL DE TRABAJADORES con representación sobre DESPIDO COLECTIVO. Ha sido Ponente la Ilma. Sra. Dña. EMILIA RUIZ-JARABO QUEMADA.

**ANTECEDENTES DE HECHO**

Primero.- Según consta en autos, el día 13 de enero de 2020 se presentó demanda por D. PEDRO POVES OÑATE abogado Icam en nombre y representación de la CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS (CSIF), contra, SITEL IBÉRICA TELESERVICIOS S.A. y, como interesados, CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT), UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES(UGT), CONFEDERACIÓN SINDICAL DE COMISIONES OBRERAS (CCOO), UNION SINDICAL OBRERA (USO) y ALTERNATIVA SINDICAL DE TRABAJADORES, sobre DESPIDO COLECTIVO.

Segundo. - La Sala designó ponente señalándose el día 26 de marzo de 2020 para los actos de conciliación y, en su caso, juicio.

Tercero. - El 17 de enero de 2020 la representante legal de la UNION SINDICAL OBRERA (USO), ha presentado demanda de DESPIDO COLECTIVO, registrada bajo el número 17/20, contra SITEL IBERIA TELESERVICIOS, S.A., CCOO, UGT, CGT, CSIF, ALTERNATIVA SINDICAL DE TRABAJADORES.

Cuarto. -Por Auto de 17 de enero de 2020, se acordó acumular a las presentes actuaciones en materia de DESPIDO COLECTIVO instadas por CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS (CSIF) y registrada bajo el número 9/20, la registrada bajo el número 17/20, en materia de DESPIDO COLECTIVO e instada por UNION SINDICAL OBRERA (USO). Estese a la celebración de los actos de conciliación y juicio el día 26 DE MARZO DE 2020.

Quinto. - Con fecha 17 de enero de 2020 el representante legal de la CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO (CGT), presentó demanda de DESPIDO COLECTIVO, registrada bajo el número 18/20, contra SITEL IBERIA TELESERVICIOS, S.A., CCOO, UGT, USO, CSIF, ALTERNATIVA SINDICAL DE TRABAJADORES, COMITÉ DE EMPRESA DE SEVILLA, COMITÉ DE EMPRESA DE BARCELONA, COMITÉ DE EMPRESA DE MADRID.

Sexto. -Con fecha 17 de enero de 2020 la representante legal de la FEDERACION DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS (CCOOSERVICIOS), presentó demanda de DESPIDO COLECTIVO, registrada bajo el número 19/20, contra SITEL IBERIA TELESERVICIOS, S.A., FESMC-UGT, CGT, USO, CSIF, ALTERNATIVA SINDICAL DE TRABAJADORES,

Séptimo. - Con fecha 20 de enero de 2020 el representante legal de la FEDERACION DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES (FESMC-UGT), presentó demanda de DESPIDO COLECTIVO, registrada bajo el número 20/20, contra SITEL IBERIA TELESERVICIOS, S.A., SERVICIOS-CCOO, CGT, USO, CSIF, ALTERNATIVA SINDICAL DE TRABAJADORES (AST).

Octavo.- El 20 de enero de 2020 se dictó Auto, en cuya parte dispositiva, LA SALA ACUERDA: Acumular a las presentes actuaciones en materia de DESPIDO COLECTIVO instadas por la CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS (CSIF) y registrada bajo el número 9/20 (y 17/20 acumulado),



la demanda en materia de DESPIDO COLECTIVO, registrada bajo el número 18/20 e instada por la CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO (CGT), la demanda en materia de DESPIDO COLECTIVO, registrada bajo el número 19/20 e instada por la FEDERACION DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS (CCOO-SERVICIOS), y la demanda en materia de DESPIDO COLECTIVO, registrada bajo el número 20/20 e instada por la FEDERACION DE SERVICIOS DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES (FESMC-UGT). Estese a la celebración de los actos de conciliación y juicio el día 26 DE MARZO DE 2020.

Noveno. -Por Diligencia de Ordenación de 13 de marzo de 2020, se acordó la suspensión de los actos señalados para el día 26 de marzo de 2020. Se acuerda nuevo señalamiento el día 1 DE JULIO DE 2020 a las 9:15 horas de su mañana, por recomendación de las autoridades sanitarias, por razones de salud pública, de conformidad con el acuerdo del Presidente de la Audiencia Nacional relativo a la petición de suspensión de actuaciones judiciales programadas, de fecha 13/03/20.

Decimo.- Llegado el día señalado tuvo lugar la celebración del acto del juicio en el que la parte demandante CSIF, se afirmó y ratificó en su demanda, solicitando que se dicte sentencia por la que, que se declare la NULIDAD del despido colectivo, y subsidiariamente, NO AJUSTADA A DERECHO la decisión extintiva, condenando a la demandada a estar y pasar por dicha declaración.

USO, se afirmó y ratificó en la demanda solicitando que se declare la NULIDAD DEL DESPIDO COLECTIVO, condenando a las empresas a la readmisión de los trabajadores y al abono de los salarios de tramitación devengados hasta la misma, y subsidiariamente, lo declare NO AJUSTADO A DERECHO, condenando a la empresa a estar y pasar por dicha declaración.

CGT, se afirmó y ratificó en la demanda, solicitando que se declare, en Sentencia, la NULIDAD de la extinción de los contratos de 3 trabajadores en el centro de Barcelona y de 303 trabajadores en el centro de Sevilla en fecha de 13 de diciembre de 2019, realizada en el marco de los expediente de dos extinciones de empleo por la misma causa productiva, condenando a la empresa a la readmisión de los trabajadores y al abono de los salarios de tramitación devengados hasta la misma y subsidiariamente, los declare NO AJUSTADOS A DERECHO y por tanto, IMPROCEDENTES, condenando a la empresa a optar entre la readmisión de los trabajadores con abono de los salarios de tramitación devengados hasta la misma o a la indemnizar a los mismos en la cuantía que resulte de aplicación por despido improcedente, a determinar, en su caso, en fase de ejecución.

CCOO, se afirmó y ratificó en la demanda, solicitando se dicte en Sentencia estimatoria de la misma en la que se declare la NULIDAD del procedimiento de despido colectivo aplicado por la empresa en los centros de Barcelona y Sevilla o, subsidiariamente, declare NO AJUSTADA A DERECHO la aplicación de las medidas extintivas notificadas por la empresa en fecha 13 de diciembre de 2019, condenándose a la demandada a estar y pasar por dicha declaración con todas las consecuencias legales inherentes a dicha declaración.

La FEDERACION DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES (FESMC-UGT), se afirmó y ratificó en la demanda solicitando que se dicte sentencia por la que se declare la NULIDAD del despido colectivo, y subsidiariamente NO AJUSTADA A DERECHO la decisión extintiva, condenando a la demandada a estar y pasar por dicha declaración.

Frente a tal pretensión, AST, se adhiere a las demandas.

La parte demandada, se opone a las demandas, todo ello en los términos que resultan del acta de juicio y de la grabación de la vista oral.

Décimo primero. - De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85.6 LRJS se precisa que los hechos controvertidos fueron los siguientes:

Hechos controvertidos:

- La empresa alega causas económicas porque ha tenido pérdidas acumuladas en mayo y agosto y diciembre, ocasionando una situación que no había antes.
- En 2019 la empresa pierde dos campañas que suponen seis millones de euros. En diciembre otras dos suponen pérdidas de nueve millones de euros. En total, suponen pérdidas de 15 millones de euros.
- Las contrataciones temporales entre octubre y enero de 2020 son de trabajadores interinos para sustituir vacaciones o eventuales, consecuencia de campañas puntuales.
- Según certificado de TGSS, de marzo de 2019 a marzo de 2020 la plantilla ha descendido en más de 200 trabajadores.



- Las causas concurren en Sevilla y Barcelona.
- Se reubicó a trabajadores antes de que se produjera disminución total de las campañas.
- El 31-12 no hay puestos para reubicar a trabajadores que venían trabajando en las campañas perdidas.
- Se intentó reubicar y pasar a trabajadores al servicio ARV Tranquilidad y no dio resultado.
- El volumen de llamadas que entran en fidelización no ha aumentado.
- No era posible sacar personal de Orange a Carrefour porque tenían que seguir prestando servicios en Orange hasta que finalizara.
- Con independencia de préstamos entre las empresas del grupo, las cuentas de SITEL son negativas.
- Se ha condonado a SITEL un préstamo por la matriz por importe de seis millones de euros.

#### Hechos conformes:

- El centro de Madrid no está afectado por este ERE.
- El ERE ha tenido mayor afectación en Sevilla, con pérdida de 322 puestos de trabajo.
- Se ofreció una indemnización de 25 días.
- Se intentó minorar el número de trabajadores afectados.
- Las propuestas de la empresa en el período de consultas fueron trasladar 50 puestos a Madrid con 1000 euros para el traslado.

Décimo segundo. - Recibido el pleito a prueba, se practicaron las pruebas propuestas por las partes y declaradas pertinentes, con el resultado que consta en el acta levantada al efecto.

Decimo tercero. -En la tramitación de estos autos se han observado todas las prescripciones legales.

Resultando y así se declaran, los siguientes,

#### HECHOS PROBADOS

**PRIMERO.** - La empresa SITEL IBERICA TELESERVICIOS, S.A. se dedica a la actividad de Contact Center, y define su labor como "la consistente en dar soluciones dedicadas a la experiencia de cliente a través de la prestación de servicios de Contact Center mediante los cuales SiteL, lleva a cabo actividades que tienen como objeto contactar o ser contactados con terceros bien por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico". La mercantil tiene fijado su domicilio social en la calle Retama N°7 Planta 11º, 28045 - Madrid. Tras consulta en la Base de Datos de la Tesorería General de la Seguridad Social, en fecha 18 de noviembre de 2019 contaba con un total de 3.562 trabajadores. Existiendo centro de trabajo en Barcelona (500 trabajadores), en Madrid (966 trabajadores) y en Sevilla (1992 trabajadores)

Los centros de trabajo afectados por el presente conflicto son: Sevilla y Barcelona. (descripción 16)

**SEGUNDO.** - la empresa demandada ejerce su actividad, bajo el ámbito de aplicación del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing). Por Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, se registra y publica el convenio. (BOE nº 165 de 12 de julio de 2017).

**TERCERO.** - Previamente al despido colectivo impugnado en el presente procedimiento, la empresa, ha llevado a cabo, en el año 2019, dos despidos colectivos, igualmente, en los centros de Sevilla y Barcelona, fundado en causas organizativas y productivas, afectando a un total de 123 trabajadores en Sevilla y 115 en Barcelona.

El 31 de mayo se presentó, ante la Representación Legal de los Trabajadores en el centro de Sevilla, expediente de despido colectivo. El despido alcanza a 123 trabajadores de dicho centro, fundado en causas organizativas y productivas.

En dicho procedimiento, teniendo en cuenta la representación sindical existente en el centro, la comisión negociadora se constituyó con 13 miembros de los que 4 correspondían a CGT, 4 a CC.OO., 2 a UGT, 2 a CSIF y 1 a AST, ostentando como voto ponderado CGT un 32%, CC.OO. un 28%, UGT un 16%, CSIF un 12% y AST un 12%.



Los afectados, son trabajadores de la campaña de Back Office provisión del cliente Orange. El periodo de consultas concluyó sin acuerdo el día 10 de julio de 2019 en el centro de Sevilla, fueron entregadas las comunicaciones el 11 de julio con efectividad del 26 de julio de 2019.

El 12 de julio, un día después de la comunicación de la medida en el centro de Sevilla, se presenta, ante la Representación Legal de los Trabajadores en el centro de Barcelona expediente de despido colectivo derivadas de la pérdida de las contratas "Redes GLP" y "Distribución SDG" del cliente Gas Natural-Naturgy. El despido alcanza a 115 trabajadores de dicho centro.

En dicho procedimiento, teniendo en cuenta la representación sindical existente en el centro, la comisión negociadora se constituyó con 7 miembros de los que 3 correspondían a CC.OO., 2 a USOC, 1 a UGT y 1 a CGT, ostentando como voto ponderado CC.OO. un 47,62%, USOC un 28,57%, UGT un 14,29% y CGT un 9,52%.

El procedimiento de Despido Colectivo culminó con acuerdo suscrito por los Sindicatos CC.OO. y UGT que ostentaban tanto la mayoría de la comisión negociadora, como la mayoría de la representación legal de los trabajadores.

Sitel ha llevado a cabo sendos Despidos Colectivos motivados por causas productivas y organizativas consecutivamente, en diversos centros de trabajo (el primero en Sevilla y el segundo en Barcelona), con idénticas motivaciones (la pérdida de servicios parciales con clientes que continuaban en la empresa) por lo que fue impugnado por CGT por entender que se había parcelado la negociación con el fin de debilitar a la parte social. (descripción 405 a 408)

Ambos procedimientos de Despido Colectivo fueron objeto de impugnación mediante demanda presentada en fecha 3 de septiembre de 2019 ante la Audiencia Nacional por el Sindicato CGT y en la que, entre otras cuestiones, se planteaba la nulidad del procedimiento seguido por cuanto, concurriendo en el tiempo una misma causa productiva y organizativa determinante del Despido Colectivo, se consideraba que resultaba fraudulenta la parcelación de la negociación por centros de trabajo llevada a cabo por la empresa.

Dicho procedimiento fue resuelto mediante Sentencia no firme de la Audiencia Nacional de fecha 31 de octubre de 2019, (proc.196/2019) donde, estimándose la excepción de falta de competencia objetiva de la Sala, vino a señalar que, concurriendo la extinción de dos contratas diferenciadas, sin vínculo alguno entre sí, ejecutadas en dos centros de trabajo distintos, la mera coincidencia temporal no puede desvirtuar el ámbito de afectación de la causa productiva y organizativa que, necesariamente, ha de circunscribirse, de forma diferenciada, a cada uno de los centros afectados.

CUARTO. - El 5 de noviembre de 2019, la empresa SITEL IBÉRICA TELESERVICIOS S.A. (en adelante SITEL) comunica a la representación de los trabajadores el inicio de procedimiento de Despido Colectivo de 312 contratos de trabajo de los trabajadores adscritos al Servicio de ARV tranquilidad y ATC prestado en el centro de Sevilla para el cliente Orange y 10 contratos de trabajo de los trabajadores adscritos a la campaña Voyage prestada en el centro de trabajo de Barcelona. Justifica la extinción de los contratos de trabajo en razones económicas, productivas y organizativas. (descripción 26, 109 y 379)

La empresa justifica la decisión adoptada en la concurrencia de causas económicas, productivas y organizativas. Respecto de las causas económicas, la empresa alude a la existencia de "... una dramática situación de pérdidas recurrentes, con resultados muy negativos, acumulando desde 2009 a cierre de 2018, unas pérdidas a nivel de resultado del ejercicio por valor de -42,4 millones...". Situación que previsiblemente se agravaría en 2019 al existir pérdidas a 30 de septiembre por valor de 1,8 millones y alcanzar previsiblemente los 2,2 millones al cierre del ejercicio 2019, arrastrándose unas pérdidas globales de -44,6 millones de euros.

En relación con las causas productivas y organizativas, la empresa alude a la rescisión total e irrevocable con efectos de 31 de diciembre de 2019 de las campañas "ARV Tranquilidad" y "ATAC" del cliente Orange en Sevilla y de la campaña de "Atención al cliente de BtoC" del cliente Voyage en Barcelona, lo que determina un excedente de 312 trabajadores en Sevilla y 10 en Barcelona cuya reubicación resulta imposible al no existir vacante alguna de carácter permanente.

QUINTO. -El 12 de noviembre de 2019 se constituye la Comisión Negociadora para el Procedimiento de Despido Colectivo iniciado por la empresa, acordando que la representación se lleve a través de secciones sindicales, que forman parte de los Comités de empresa de la empresa en los centros de Barcelona y Sevilla, de acuerdo con el siguiente desglose: - CCOO 5 miembros (39,13%) - CGT 2 miembros (17,39%) - UGT 2 miembros (17,39%) - USO 2 miembros (17,39%) - CSIF 1 miembro (4,35%) - AST 1 miembro (4,35%).

CGT manifiesta que al presentar en este caso SITEL causas económicas y al haber comunicado el expediente a los Comités de empresa de Sevilla, Madrid y Barcelona, está indicando que las causas económicas





concurrir en toda la empresa. No tiene sentido excluir a los representantes de Madrid donde CGT tiene mayoría y, por tanto, no está de acuerdo con los números que sólo afectan a los centros de Sevilla en Barcelona. Por la empresa se manifiesta que, si bien la medida es por causas organizativas, productivas y económicas, esto obliga presentar las cuentas de la compañía en conjunto y del grupo según lo previsto en el reglamento de aplicación. La mesa negociadora debe estar formada únicamente por los representantes de los centros afectados. (descripción 110, 349, cuyo contenido, se da por reproducido)

La empresa solicitó el informe previo en materia de reestructuración de plantilla a la Comisión negociadora. (Descripción 112)

**SEXTO.**-El 12 de noviembre de 2019 SITEL entrega a la Comisión negociadora de la siguiente documentación: 1.-Especificación de las causas del despido.2.- Número y clasificación profesional de los trabajadores afectados por el despido.3.- Número y clasificación profesional de los trabajadores empleados habitualmente en el último año.4.- periodo previsto para la realización de los despidos.5.- Criterios tenidos en cuenta para la designación de los trabajadores afectados.6.- Copia de la comunicación a la RLT de su intención de iniciar el procedimiento de despido colectivo 7.- Acta de constitución de la Comisión negociadora.8.- Memoria explicativa.9.- Informe técnico.10.- Plan de recolocación externa.11.- Solicitud de emisión de informe a la RLT.12.- Cuentas anuales 2016 ,2017 y 2018 de Sitel Ibérica Teleservices, Informe de auditoría e informe de gestión.13.-Estados financieros provisionales del Grupo Sitel España a 31 de septiembre de 2019. 14.-Cuentas anuales abreviadas de Sitel Task Force S.A. 2016,2017 y 2018. 15.- Cuentas anuales abreviadas Sitel Direct S.A. 2016,2017 y 2018. 16.-Cuentas anuales abreviadas Verifica Comunicaciones S.A. 2016,2017 y 2018. 17.-Cuentas anuales abreviadas Sitel Agente Financiero S.A. 2016,2017 y 2018. 18.-Contrato mercantil suscrito entre Sitel Ibérica Teleservices y Orange España. 19.- Contrato mercantil suscrito entre Sitel France y Sitel Ibérica Teleservices. (Descripción 381)

**SÉPTIMO.** -El 14 de noviembre tuvo entrada en la Dirección General de Empleo, la comunicación del inicio del procedimiento de extinción de contratos establecido en el artículo 51 del ET para la extinción de un máximo de 322 contratos de trabajo de los centros de trabajo de Barcelona y Sevilla basado en causas económicas, productivas y organizativas.

El despido colectivo viene motivado por la comunicación por parte del cliente Orange, el pasado 15 de octubre, de la finalización total del contrato suscrito en su día con la empresa relativas servicio de consciente en el que están incluidos los servicios de ATAC y ARV tranquilidad que se presta antes del centro de trabajo de SITEL en Sevilla, con fecha de efectos de 31 de diciembre de 2019.

Igualmente se ha recibido con fecha 21 de octubre de 2019 la comunicación por parte de nuestro cliente Acticall Francia de la finalización del servicio de atención telefónica prestada para Voyage desde el centro de trabajo de Barcelona con fecha de efectos igualmente, el 31 de diciembre de 2019.

La finalización de ambas campañas conlleva la imposibilidad de recolocación permanente de los trabajadores adscritos a los citados servicios en otras campañas de la misma provincia.

Los criterios de selección de los trabajadores afectados por la extinción de contratos son los siguientes:

Hasta un máximo de 312 trabajadores adscritos a la campaña de Orange.

Hasta un máximo de 10 trabajadores adscritos al servicio de atención al cliente de Voyage

La documentación aportada con el escrito de presentación del expediente es la siguiente:

1.Poderes del representante de la empresa.2. Escrito comunicación de la medida y convocatoria para la constitución de la mesa de negociación. 3. Acta de constitución de la Comisión negociadora.4. acta de la primera reunión con entrega de la documentación preceptiva.5. Recibí de entrega de documentación.6. Solicitud del informe preceptivo de los representantes de los trabajadores.7.Cuadro de representación sindical, Acta de elecciones de representantes de los trabajadores de Barcelona, Madrid y Sevilla y listado de representantes.8.Número y clasificación personal de los trabajadores ocupados habitualmente en el último año.9.Número y clasificación profesional de los trabajadores afectados por la extinción.10.Periodo previsto para la extinción de los contratos.11.Criterios utilizados para la designación de los trabajadores afectados.12.Memoria explicativa.13.Plan de recolocación externa.14. especificación de las causas de extinción de los contratos.15. informe técnico.16. balance anual de SITEL Ibérica Teleservices, 2016,2017 y 2018 incluyendo informe de auditoría. 17. Cuentas abreviadas de las sociedades del grupo de 2016,2 1017 y 2018.18. Estados financieros provisionales de las empresas del grupo 2019.19. contrato mercantil suscrito entre Orange España y Sitel ibérica.20. contrato mercantil suscrito entre Acticall Francia y Sitel ibérica. (descripción 111 y expediente administrativo)



**OCTAVO.** - La Dirección General de Trabajo, tras la revisión de la documentación aportada realizó en fecha 15/11/2019 advertencia a la mercantil, con el fin de que la misma aportara:

- Cuentas provisionales del ejercicio en curso, 2019, firmadas por un administrador o representante de la sociedad ( artículo 4 del Reglamento aprobado por Real Decreto 1483/2012, de 29 de octubre ).

- Para la acreditación de la causa económica: Cuando la empresa que inicia el procedimiento forme parte de un grupo de empresas, con obligación de formular cuentas consolidadas, deberán acompañarse las cuentas anuales e informe de gestión consolidados de la sociedad dominante del grupo debidamente auditadas, en el caso de empresas obligadas a realizar auditorías, de los ejercicios 2017 y 2018, siempre que existan saldos deudores o acreedores con la empresa que inicia el procedimiento. Si no existiera obligación de formular cuentas consolidadas, además de la documentación económica de la empresa que inicia el procedimiento a que se ha hecho referencia, deberán acompañarse las de las demás empresas del grupo debidamente auditadas o firmadas, en el caso de empresas obligadas a realizar auditorías, siempre que dichas empresas tengan su domicilio social en España, tengan la misma actividad o pertenezcan al mismo sector de actividad y tengan saldos deudores o acreedores con la empresa que inicia el procedimiento ( artículo 4 del Reglamento aprobado por Real Decreto 1483/2012, de 29 de octubre ).

En fecha 2 de diciembre de 2019, la mercantil presenta la documentación anteriormente referida, puntualizando en algún caso que alguna ya había sido aportada inicialmente.

El viernes 13 de diciembre de 2019 la mercantil comunica la finalización del período de consultas con resultado SIN ACUERDO, aportando la relación final de trabajadores afectados, las actas de las distintas reuniones mantenidas en fechas 20 y 26 de noviembre, 2, 3 y 10 de diciembre, así como otra documentación adicional.

Tras comparecencia ante la Inspección de trabajo, en fecha 17 de diciembre de 2019, se le requiere a la mercantil para que aporte determinada documentación, la cual es remitida por correo electrónico por D<sup>a</sup> Pilar Ocaña el mismo día de la comparecencia en las oficinas de la Dirección Especial: "Tal y como hemos quedado en la reunión de hoy, le adjuntamos el listado de trabajadores ocupados en el último año, el listado inicial de afectados y el listado final de los afectados por la medida que se adjuntó al acta de 12 de diciembre. Igualmente le remitimos la Sentencia de la Audiencia Nacional sobre los eres anteriores de Sevilla y Barcelona".

**NOVENO.**-Respecto de las causas, la empresa manifiesta que ha optado por la extinción de 312 contratos de trabajo de los trabajadores adscritos al servicio de ARV y ATAC prestado desde el centro de trabajo de Sevilla para el cliente Orange y 10 contratos de trabajo de trabajadores adscritos a la campaña Voyage (Acticall Francia)-que es propietaria de la sociedad demandada, es decir del 100 % de las acciones de Sitel-prestada desde el centro de trabajo de Barcelona, todo ello en base a razones económicas, productivas y organizativas. (Descripciones 344 y 114, cuyo contenido, se da íntegramente por reproducido).

En cuanto a las causas alegadas en la memoria, la mercantil alega que "en la empresa existen una serie de factores que están afectando al desarrollo normal de la actividad de SITEL fuertemente condicionada por el entorno del mercado en el que opera, y la influencia del sector de las comunicaciones, provocando: una disminución considerable del volumen derivada de la reducción de los servicios y la implantación por parte de los clientes de herramientas automatizadas y vía webs; la rescisión de los contratos actuales ante una oferta de los servicios más competitiva en otros proveedores del sector; la finalización de los servicios ante la decisión del cliente de adjudicar el servicio a otro proveedor que le ofrezca soluciones más avanzadas que redunden en una mejora de la competitividad del servicio prestado y por último una falta de generación de cartera que conlleve mayores volúmenes de actividad, con una pérdida de ingresos actual de -9,3% en el presente ejercicio 2019 (-4,4% adicional en 2020), con una situación de pérdidas recurrentes desde hace años, a pesar de las medidas continuas puestas en marcha para ajustar costes y adaptar la capacidad al volumen real de la demanda.

El centro de trabajo de Sevilla y la plantilla de agentes se ha visto impactada por los siguientes factores: La pérdida del Servicios de Back Office Provisión prestada para nuestro cliente Orange el 26 de julio de 2019 y la previa reducción de ingresos que experimentó desde el inicio del citado servicio hasta su cese a finales del mes de julio de 2019, con una reducción respecto a los ya de por si menores niveles de actividad en 2018 del -66,8% (-78,7% con relación a 2016). La reducción de ingresos que ha venido experimentando desde el inicio del ejercicio el servicio de ARV tranquilidad, estimándose una reducción respecto a los ya de por si menores de actividad en 2018 del -49,1% (-53% en relación a 2016) hasta la completa finalización de la totalidad del servicio prevista para el 31 de diciembre de 2019. La finalización del contrato suscrito con ORANGE España que incluye los servicios de ATAC y ARV (Tranquilidad) por decisión unilateral de nuestro cliente a partir del 31 de diciembre de 2019 dejando patente la negativa situación a la que se vuelve a enfrentar la compañía



desde el punto de vista productivo. Traduciéndose en un impacto en volumen de actividad y carga de trabajo. Falta de entrada de nuevos clientes para el centro de trabajo de Sevilla que palien la situación actual y falta de previsión en los próximos meses de entrada de nuevo negocio. Reducción respecto a Orange, cliente con una representatividad de un 30,40% sobre el total de la facturación en 2018, ha visto reducido su nivel de ingresos de 2016 a 2018 en un -9,2% (-2.505 miles de €), tendencia decreciente que se agrava en 2019 con una caída del -27,2% (-6.697 miles de €) con relación al 2018. La pérdida en su día de Back Office Provisión y la futura del ATAC y ARV generará en 2020 que la pérdida de ingresos de Orange sea del -46% en un año (-8.249 miles de €). El decrecimiento observado a nivel general en nuestro cliente Orange desde enero de 2016 a diciembre del 2019, no solo no se mantendrá, sino que se verá agravado a partir de la finalización del servicio de Atac y ARV Tranquilidad el próximo día 31 de diciembre de 2019 impactando a nivel general y en concreto al centro de trabajo de Sevilla, teniendo en cuenta la relevancia del servicio que finaliza. La medida de extinción propuesta por Sitel y objeto del presente expediente afectaría a un máximo de 312 trabajadores adscritos al Servicio de Orange ATAC y ARV Tranquilidad, en el centro de trabajo de Sevilla.

Por otro lado el centro de trabajo de Barcelona se ha visto impactada por los siguientes factores: la finalización de las campañas de Gas Distribución y Gas GLP prestadas para nuestro cliente Naturgy en agosto de 2019 que ha supuesto una caída en 2019 del - 32,7% (-2.506 miles de €) con relación al 2018; la reducción en facturación de Hewlett Packard del -44,3% respecto del año 2018 y la reducción desde 2016 a 2018 de la facturación en la campaña de Voyage de un -29% volviéndose a reducir en 2019 un - 47,5% (-62% respecto a 2016), situación que en 2020 impactará en la Compañía ante la no generación de ingresos por parte de este servicio tras su pérdida el 31 de diciembre de 2019.

Conjuntamente, dichos servicios (ATAC y ARV de Orange en Sevilla y Voyage en Barcelona) que finalizan el 31 de diciembre de 2019 supusieron en 2018 una facturación de un 11% sobre el total de SITEL, esto es, un impacto en la facturación de 8.966 miles de euros dejando patente la negativa situación a la que se vuelve a enfrentar la Compañía desde el punto de vista productivo y económico, traduciéndose en un impacto en volumen de actividad y carga de trabajo".

Asimismo, de forma separada en escrito señalan respecto de las causas económicas que Sitel desde hace años se encuentra inmersa en una dramática situación de pérdidas recurrentes, con resultados muy negativos, acumulando desde 2009 a cierre de 2018 unas pérdidas a nivel de resultado del ejercicio por valor de -42,4 millones de euros a pesar de las medidas de reducción de costes llevadas a cabo por la compañía. En relación con las causas productivas y organizativas, señala que respecto del Servicio de ARV (Tranquilidad) y ATAC prestada para nuestro cliente Orange en Sevilla, la medida es debida a la pérdida de los citados servicios a partir del 31 diciembre de 2019 y respecto de la Campaña Voyage en Barcelona, la medida se debe a la finalización de la misma a partir también del 31 de diciembre de 2019, al haber rescindido ambos clientes de forma total e irrevocable, los contratos que tenían suscritos con Sitel Ibérica y Sitel France. Así, se considera esta medida como óptima para superar una situación estructural que no se espera ver paliada con la entrada de nuevos clientes en los próximos meses. (descripción 346 y 118, cuyo contenido, se da íntegramente por reproducido.

El Informe Técnico señala que en 31 de mayo de 2019 fue elaborado un Informe para determinar la situación de la compañía tras la notificación, el 22 de abril de 2019, por parte de su cliente Orange, de la finalización, a partir del 26 de julio de 2019, del servicio de Back Office provisión fijo que venía prestando Sitel, en concreto, respecto del afectado centro de trabajo de Sevilla. Dicha finalización suponía según indica el Informe un sobredimensionamiento de 134 puestos de trabajo. En fecha 16 de julio de 2019 se entregó un segundo Informe, que este caso se refería al centro que la Compañía tiene en Barcelona, ante la notificación por parte del cliente Gas Natural de finalizar los contratos correspondientes a los servicios de "Redes GLP" y "Distribución SDG" a partir de agosto de 2019. Dicha finalización según la mercantil supuso un sobredimensionamiento de 156 puestos de trabajo.

Todo ello, implica según la mercantil, el importante deterioro del negocio (volumen de actividad e ingresos) ante la finalización de los contratos con determinados clientes, y sobre todo los que finalizarán el 31 de diciembre de 2019, provocando un impacto productivo y organizativo, y dando como resultado la necesidad de seguir adoptando nuevas y adicionales medidas de ajuste de su estructura y costes que permitan adaptarse a las nuevas circunstancias.(descripción 16 del expediente administrativo, lo que ha quedado acreditado.(descripciones 345 y 119, que se dan por reproducidas.)

DECIMO. - Respecto de los criterios designados, los trabajadores afectados serían: Del Servicio ATAC todos los trabajadores (coordinadores, gestores telefónicos y teleoperadores especialistas) adscritos a ese servicio aun cuando se encuentren en situación de excedencia de cualquier tipo, baja médica o situación de suspensión del contrato de trabajo con reserva de puesto de trabajo. Del Servicio ARV estarían afectados también todos los trabajadores (coordinadores, gestores telefónicos, teleoperadores especialistas y oficiales





administrativos) adscritos a ese servicio aun cuando se encuentren en situación de excedencia de cualquier tipo, baja médica o situación de suspensión del contrato de trabajo con reserva de puesto de trabajo, y por último el Equipo de Estructura de ORANGE, estando afectados todos los trabajadores que prestan servicios para las campañas de ATAC y ARV, ya se encuentren en activo como en situación de excedencia de cualquier tipo, baja médica o situación de suspensión del contrato de trabajo con reserva de puesto de trabajo. Por último, todos los trabajadores (teleoperadores/especialistas, gestores, formadores, agentes de calidad y coordinadores) ya se encuentren en activo como en situación de excedencia de cualquier tipo, baja médica o situación de suspensión del contrato de trabajo con reserva de puesto de trabajo.

La mercantil señala por escrito y en la comparecencia ante la Inspectora actuante, que el único criterio utilizado para la inclusión de los trabajadores afectados en la medida propuesta, es la adscripción a los servicios de ATAC y ARV de Orange, por un lado, así como a la campaña VOYAGE por otro, por la finalización de los citados servicios el 31 de diciembre de 2019, ya que no pueden ser reubicados por falta de vacantes permanentes que se ajusten a su perfil y condiciones laborales. (descripción 16 del expediente administrativo, 115, 117 y 347)

DECIMO-PRIMERO. -El inicio del período de consultas tiene lugar el mismo 12 de noviembre de 2019, habiendo mantenido reuniones también en fechas 20 y 26 de noviembre y 2, 3 y 10 de diciembre de 2019, finalizando el periodo de consultas el 12 de diciembre con resultado de sin acuerdo, tal y como se refleja en el acta final.

La decisión final adoptada por la empresa demandada, se comunicó formalmente a los Representantes de los Trabajadores el día 13 de diciembre de 2019. (descripción 16 del expediente administrativo)

DECIMO-SEGUNDO. -En la reunión de 12 de noviembre de 2019, (acta nº1) CGT pone de manifiesto que no está de acuerdo con la composición de la mesa al no tenerse en cuenta toda la RLT a nivel estatal al haberse presentado el despido colectivo por causas económicas.

En cuanto a los motivos económicos, la empresa manifiesta que existen pérdidas recurrentes con resultados muy negativos desde 2009 y que al cierre de 2018 alcanzan -42,4 millones de € y la falta de ambas campañas imposibilita a la empresa a mantener recursos contenido efectivo de trabajo.

En relación con las causas productivas y organizativas, la empresa manifiesta que el motivo principal del expediente es la pérdida del Servicio de ARV (tranquilidad) y ATAC prestada para Orange, y en Barcelona la pérdida de la campaña Voyage, al haber rescindido ambos clientes de forma total y unilateral, los contratos que tenían suscritos con Sitel Ibérica.

Por CCOO se solicita información sobre la fecha en la que se inició el servicio piloto Rojo en fidelización y si se van a seguir atendiendo llamadas de ARV tranquilidad en esta campaña, a los que se adhieren el resto de los sindicatos.

CGT solicita una copia de todos los contratos mercantiles de toda la empresa que esté en vigor a partir de 1 de enero de 2000, así como los requeridos por las empresas de los últimos tres meses.

La empresa manifiesta que respecto al centro de Sevilla en el que se verán afectados 322 trabajadores que no podrán ser reubicados por falta de vacante permanente que se ajuste a su perfil y a sus condiciones laborales.

SITEL señala que propone esta medida al no disponer de trabajo efectivo permanente para los citados trabajadores una vez finalizados los servicios, ni tiene previsto que se produzca ni a corto, ni a medio plazo.

Por CGT se indica que, en Madrid, al haber trabajadores contratados bajo la modalidad de trabajo temporal (ETT), se pregunta si se va a seguir utilizando este tipo de contratación. Se solicita información sobre las ampliaciones de horas efectuadas en todos los servicios de Sevilla y todas las contrataciones nuevas que se están haciendo y sobre las horas complementarias. La empresa manifiesta que los contratos eventuales son necesidades muy temporales y no permanentes. CGT manifiesta que, desde el ERE de Sevilla realizado en el mes de junio, la empresa ha contratado a 648 personas. Se acuerda próximo calendario de reuniones. "CCOO se adhiere a lo anterior y además solicitan información de todas las horas extra efectuadas desde enero de 2019. Igualmente solicita movimientos del personal desde enero de 2019 (entradas y salidas de las campañas afectadas), las pérdidas de llamadas en esas campañas desde abril de 2019, las extinciones de los contratos de los últimos 3 meses (despidos), las formaciones iniciales, las ofertas de empleo publicadas desde junio de 2019 y relación de personas polivalentes en los servicios" (Descripción 122, cuyo contenido, se da por reproducido)

DECIMO-TERCERO. -En el Acta de la 2ª reunión de 20 de noviembre de 2019, la empresa entrega a cada sección sindical el escrito presentado ante la autoridad Laboral comunicando la intención de la empresa de



iniciar este expediente. USO refiere que los trabajadores de Barcelona han sido incluidos con el fin de llevar a cabo un expediente de carácter estatal, a lo que se adhieren el resto de sindicatos.

Por otro lado, se reconoce por la empresa que "desde agosto hay un ERE abierto con más de 70 personas pendientes de recolocación", respecto al centro de Barcelona.

Por la parte social se hace referencia a los perfiles y recolocaciones de los trabajadores afectados, aportando propuestas para evitar los despidos, y solicitan la información sobre los skills que desde junio se han atendido en las distintas campañas.

Por parte de CGT se manifiesta que en la memoria técnica se sigue hablando del perfilado del puesto y no de las concretas personas afectadas, por tanto, lo que se manifiesta en la memoria aportada no cumple con el perfil requerido ya que no está basado en las condiciones propias de cada persona, a lo que se adhiere el resto de la parte social.

CGT señala que las cuentas presentadas no se ajustan a las establecidas por el RD 1483/2012. Vuelve a solicitar los contratos mercantiles.

En esta reunión se mantiene el debate sobre las funciones realizadas en los distintos servicios de Orange, constando las siguientes manifestaciones por parte de la empresa:

*" En relación con la información solicitada por CC.OO. respecto al programa "Piloto Rojo" indicar que la diferencia entre piloto rojo y piloto verde es el riesgo que tiene el cliente de irse de la compañía, y que por lo tanto requiere de un tratamiento bastante diferente según el caso, donde los clientes rojos (de alto riesgos) nos obliga a realizarle una oferta comercial agresiva, y por ello entran en Fidelización ya que se requiere de altos perfiles comerciales, y los clientes verdes (de bajo riesgo) no es necesario realizar oferta comercial ya que siguen manteniendo compromiso de permanencia con Orange y por ello entran en ARV centrándonos únicamente en la solución del problema del cliente.*

*El Piloto Rojo empezó en Fidelización Inbound el 26 de octubre de 2018 y terminó como tal piloto el 28 de febrero de 2019. A partir de ese momento, y ya determinado el segmento, han ido de clientes la haceatendiéndose a los clientes de alto riesgo en ese servicio. Se desconoce si Sitel seguirá atendiendo estas llamadas después del 31 de diciembre de 2019 ya que Orange debe determinar si nos sigue derivando este segmento o no para seguir llevando a cabo la labor comercial que implica. La diferenciación Orange directamente a través de a IVR, no dependiendo de Sitel ni el volumen de las mismas."*

A estas explicaciones se opone la representación sindical argumentando la confusión de funciones y tareas existente en los distintos servicios prestados para Orange señalando que la misma impide sostener la delimitación del marco de la afectación presentado en el procedimiento, con independencia de la pérdida de un servicio concreto. Solicitan información y documentación de contratos mercantiles y funciones (skills):

*"CC.OO. indica que, con respecto al piloto rojo, no están de acuerdo con la explicación de la empresa, empezando con la fecha de inicio del piloto que tienen constancia que empezó a finales de 2017. Que actualmente, ya no existe el piloto rojo, puesto que se ha generalizado el proceso del piloto rojo reconvirtiendo el servicio y recibiendo llamadas de todo tipo. CC.OO solicita el contrato de Fidelización para ver detalladas el objeto de dicho servicio. CC.OO. pregunta si se van a seguir atendiendo llamadas de la tipología de ARV en algunos de los otros servicios que hay en el Site de Sevilla a partir del 31 de diciembre.*

*La empresa se reitera en lo ya manifestado anteriormente y dice que no está previsto seguir atendiendo esas llamadas.*

*CGT se adhiere a esta petición indicando que solicitan las funciones que se hacían en piloto rojo para compararlas con las que hacen actualmente en Fidelización. Entienden que la generalización del servicio tiende a la atención general y a la venta de servicios adicionales y no a la fidelización de clientes que fue el origen del servicio.*

*AST se adhiere a ambas peticiones.*

*Por USO, entienden también que fidelización atiende de todo: ventas y atención y en base a ello debería poder recolocar a los trabajadores de ARV y ATAC. Revisada la documentación entregada comprueban que, al no finalizar Fidelización, entienden que tienen capacidad de recolocación de los afectados. Les consta que se ha hecho un curso de formación de Carrefour, de Vueling, de Fidelización.... por lo que entienden que al estar de forma continuada en el tiempo estos cursos, parece que se tratan de puestos estables. Preguntan si la empresa ha hecho un estudio sobre la recolocación de los afectados. Respecto a Barcelona, no entienden que los trabajadores de este centro estén en el presente expediente: son susceptibles de recolocación, son 10 personas solo (12 según CC.OO.), son susceptibles de reubicación por los idiomas en SMA Solar, en Vueling,*

*en Anticipa ... Solicitan que los trabajadores de Barcelona salgan del expediente ya que tienen la sensación de que han sido incluidos con el fin de llevar a cabo un expediente de carácter estatal. Que dado que el servicio de Fidelización continua, esta campaña es susceptible de reubicar a los trabajadores afectados.*

*"La parte social solicita los skills que desde junio de 2019 se han atendido en ATAC, ARV y Fidelización, diferenciados por meses para poder hacer una comparación y con el número de llamadas por skills" (...)*

*CGT solicita la siguiente información: (...)*

*11. Todos los contratos mercantiles en vigor en SITEL (...)*

*La parte social se adhiere a la documentación solicitada y manifiesta CC.00. que ya la pidieron en la primera reunión, pero se ha facilitado de forma incompleta. (...)" (descripción 123)*

**DECIMO CUARTO.** - En Acta nº 3. Reunión del 26 de noviembre de 2019. La empresa presenta parte de la documentación solicitada en las reuniones anteriores y continúa el debate sobre la definición de los distintos servicios y las funciones desempeñadas en las campanas ARV-Tranquilidad y Fidelización bajo la denominación de Piloto Rojo/Piloto Verde. La empresa manifiesta:

*" a) - Contenidos del Piloto Rojo en comparación con las labores que se hacen actualmente en Fidelización: las funciones que se pactaron en el contrato firmado en 2012 y que constan en el pliego técnico aportado, se dividían en tres: Fidelización Home, Fidelización Personal y Empresas móvil y servicio de asistencia técnica postventa Empresas.*

*Dentro de las dos primeras se hacía una división entre Emisión y Recepción. Si bien la emisión ha sido siempre para la venta de productos y captación de nuevos clientes, el servicio de recepción implicaba no solo la venta del producto aprovechando la llamada, sino además la resolución de cualquier incidencia planteada por el cliente y motivo de la llamada. En todo caso el objetivo principal de esta tipología de llamadas era la venta de productos Orange, pero sin dejar de atender al cliente.*

*En la actualidad, y la implantación del Piloto Rojo en el servicio de Fidelización Inbound el objetivo es conseguir que el cliente acepte la oferta comercial (reposicionamiento de tarifas, bonos, descuentos, renovos.) y crossselling. Si durante la llamada el cliente plantea dudas sobre cualquier producto o servicio, así como incidencias que tienen abiertas o no con anterioridad, se intentará darle una solución para evitar la rellamada. En el servicio de Fidelización Outbound, y siendo un servicio de emisión, el objetivo es hacerle una oferta de productos. Si durante la llamada el cliente plantea dudas sobre cualquier producto y servicio, se le intentará igualmente resolver.*

*Tal y como pusimos de manifiesto en la reunión anterior, Orange detecta los clientes potenciales a los que hacerle una oferta comercial o aquellos que están en alto riesgo de resolver su contrato con Orange, y deriva dichas llamadas al servicio de Fidelización cuya plantilla tiene una experiencia en ventas muy consolidada y un perfil comercial muy definido.*

*Actualmente en el servicio de ARV Tranquilidad, solo se resuelven incidencias sin que se haga ninguna labor comercial, ni se ofrece a los clientes que llaman ninguna oferta comercial de ningún tipo, ya que la tipología de llamadas proviene del colectivo de clientes Orange de bajo riesgo que solo llaman para consultas." (...)*

*A estas explicaciones la representación social solicita siguientes aclaraciones: "CC.00. solicita las condiciones que oferto SiteL en la licitación anterior y en esta última. Puesto que la empresa manifiesta que el motivo de la desaparición del servicio ARV y ATAc es que el cliente Orange no quiere tener este servicio en SiteL, ¿CC.00. entiende que la empresa no va a permitir que a partir del 31 de diciembre del 2019 esta tipología de llamadas sea atendida en ningún servicio de Orange que permanezca en SiteL?*

*La empresa indica no ha habido licitación por lo que SiteL no ha presentado nada. Lo único que sabe la Empresa es que el contrato finaliza el 31 de diciembre tal y como nos ha comunicado en su día. Se ha preguntado a Orange sobre el nuevo adjudicatario, pero lo único que ha dicho es que habrá una RFP, pero no conocemos el contenido. Lo único que le consta a SiteL es la reducción de volumen de negocio paulatina de los últimos meses. La Empresa manifiesta que al no haber RFP, difícilmente se le puede pedir a un posible adjudicatario que no se presente. Respecto a la pregunta de CC.00. sobre si se van a seguir atendiendo la tipología de llamadas de ARV y ATAC a partir del 31 de diciembre de 2019, la respuesta es que no.*

*Por AST se considera que desde hace un tiempo en fidelización ya se está atendiendo esta tipología de llamada".*

*(...) La representación social opone los datos derivados de la evolución de la contratación en el centro de Sevilla:*

**"CGT, siendo partidarios de la reubicación de los afectados, entra a valorar la campaña de Carrefour. Entienden que la campaña debe asumir el excedente de ARV y ATAC. La campaña empezó en Sevilla como un desbordamiento, cuenta con una plantilla total actual de 409 personas, de las cuales 228 están en Sevilla y 181 en Madrid, haciendo que el peso de Sevilla ya no sea un desborde. Ahora mismo hay más trabajadores en Sevilla que en Madrid y es donde se realizan más ampliaciones de jornadas, llegando a ser en Sevilla un 70% de las horas ampliadas. De hecho, en el mes de noviembre, con el ERE notificado y la negociación iniciada se han realizado 77 ampliaciones que no tienen fecha de fin (entre Sevilla y Madrid). Se han contratado 23 personas eventuales en Madrid y Sevilla y 17 de obra y servicio en Madrid. Entienden que estos datos demuestran que el servicio necesita más personal. Al mismo tiempo, en esta campaña, se hace contratación de ETT en Madrid, en concreto de septiembre a noviembre, 82 contratos de este tipo, 33 contrataciones de las cuales se han hecho ya con el ERE abierto y finalizan en enero de 2020, desconociendo si se seguirá con la pauta de renovaciones constantes. Por lo tanto, CGT entiende que, si se elimina la eventualidad de este servicio en todas sus modalidades, es posible la recolocación del personal afectado."**

(descripción 30, 124, 353 que se dan por reproducida)

DECIMO-QUINTO. -Acta nº 4 de 2 de diciembre de 2019

En esta reunión la representación social formula propuestas encaminadas a reducir el impacto de las medidas propuestas por la empresa:

**"Por parte de CGT se propone para paliar la medida la implantación de un tiempo entre llamada y llamada con el fin de poder reubicar a los trabajadores afectados. Se propone invertir en formación. Como respuesta a la intervención de la empresa en la que dice que la parte social no ha presentado ninguna propuesta, CGT manifiesta:**

- Retirada de la medida de despido colectivo
- Reubicación del personal afectado si siguiera la medida.
- Inversión en formación en toda la plantilla de la empresa para que la plantilla sea polivalente.
- Eliminación de la eventualidad en toda la empresa: no contratar por ETI, no ampliaciones de jornada, no horas extras y reducir al máximo la contratación eventual.
- Perfilado de capacidades actualizado y real de la plantilla para saber su situación.

**CC.00. se adhiere a la propuesta de CGT"**

(...)

**Respecto al perfilado en Sevilla CC.00. indica que, en el listado presentado por la empresa de trabajadores afectados, no está actualizado correctamente el resultado del perfilado. Aproximadamente un 40 % del personal afectado no está perfilado.**

**La empresa manifiesta que se están terminando los perfilados de varios trabajadores que lo tenían hecho desde hace tiempo con el fin de que los resultados sean lo más fiables y recientes para poder hablar de reubicación. Se facilitarán los resultados y las fechas de las pruebas lo antes posible."**

**La representación social discute nuevamente las características de los servicios prestados para el cliente Orange según las definiciones manifestadas por la empresa, reiterando que la práctica de la prestación diaria demuestra la existencia de una notable confusión de funciones entre las campañas que rebata la supuesta claridad y diferenciación entre servicios sostenida por la empresa. En este sentido se resaltan las siguientes manifestaciones:**

**"CGT pregunta a María Inés el perfil que tiene la campaña de Tranquilidad-ARV.**

María Inés contesta que de atención al cliente.

**CGT indica que en el contrato de 2014 aparece la definición del objeto de Tranquilidad en la que se establece las labores comerciales dentro de este servicio.**

María Inés indica que la información sobre las campañas se la facilita los responsables de la campaña en el momento actual. Que el servicio ha podido evolucionar durante la vigencia del contrato.

**La empresa indica que no todo lo que aparece en el contrato de Orange y en cada uno de sus servicios se ha desempeñado por Sitel. Los servicios han evolucionado. En ARV no se realizan labores comerciales solo de atención al cliente"**



**(...) "Por CGT y respecto a su manifestación de que en la campaña de ARV se hacen labores comerciales, aporta en este acto pantallazos de octubre y noviembre del aplicativo de la campaña además de indicar que por parte de Orange se califica o asigna el mismo perfil a las campañas de ARV, ATAC y Fidelización. Se aporta el Plan de incentivos de Tranquilidad de 2018.**

**La parte social se adhiere a la manifestación de CGT sobre las labores comerciales en ARV." (descripción 31,125 y 353)**

**DECIMO-SEXTO. -Acta nº 5.de 3 de diciembre de 2019**

Continúa el debate sobre la definición de los servicios y la realización de tareas mixtas en los diversos servicios lo que evidencia, a juicio de esta parte, la falta de claridad del criterio de afectación seleccionado por la empresa. Asimismo, se incide sobre la polivalencia funcional existente en los servicios de Orange como indicador sobre la posibilidad de reubicación en otros servicios activos en el centro a la plantilla afectada.

**"Por CC.00. se pregunta a Asunción , responsable de la cuenta de Orange, quienes serán los próximos proveedores que se queden con los servicios de ATAC y ARV.**

Asunción contesta que en cuanto a ARV no hay ningún proveedor adjudicatario ya que debido a la automatización de la IVR (la máquina resuelve las llamadas, pero no las direcciona a ningún servicio) y los sistemas de robotización las llamadas irán desapareciendo. Desconoce si el resto de proveedores actuales aumentarán el volumen de Sitel ya que todos están sufriendo la misma disminución. En cuanto a ATAC, Majorel actualmente presta el servicio de ATAC en paralelo a Sitel, pero Sitel no sabe si Majorel seguirá o no con las llamadas de Sitel.

**CC.00. pregunta que supuso el cambio de nomenclatura que se hizo en octubre de Tranquilidad a Atención Residencial Valor.**

Asunción contesta que el cambio es un cambio interno de nomenclatura del Cliente, pero funcionalmente no supone un cambio en la base del servicio.

**CC.00. comenta que en ese momento se detectó un cambio en la tipología de llamadas, se fomentó la autogestión, las apps... que parecía indicar que la campaña se perdía.**

Asunción indica que únicamente fue un cambio de nombre, que no era previsible que se acabara el servicio. Que efectivamente siempre ha habido servicios que se han reducido y han sido sustituidos por otros, pero el ofrecimiento de apps o de autogestión no tenía por qué ser un síntoma de que la campaña finalizara.

**CC.00. pregunta a Asunción sobre el Piloto Rojo y Piloto Verde. Entienden que el Piloto Rojo se creó para que el personal de Fidelización, hicieran además de emisión un servicio de atención al cliente.**

Asunción indica que cuando se crearon los Pilotos Rojo y Verde lo hicieron para comparar datos. Se comprobó que dando funciones de venta a Tranquilidad los resultados no fueron buenos y a la inversa, atención al cliente en Fidelización, fueron mejores, pero no mucho mejores. Fueron pilotos para comprobar la sinergia en los equipos.

**CC.00. indica que a raíz del Piloto Rojo en Tranquilidad (se trata de un error, se refieren a Fidelización), se convirtió en un servicio de Atención al cliente.**

**Por AST se manifiesta por su delegado que como trabajador de Fidelización recibe llamadas a través de los 4 skills que tiene el servicio:**

- **Skill Tranquilidad Rojo que aparece en avaya como TRQ-R (o algo similar). En este skill se están recibiendo todas las llamadas con la casuística del piloto rojo que ha dejado de ser un piloto para llegar a ser un procedimiento estandarizado. Las tareas de este skill son reclamaciones de pedidos, refacturaciones, incidencias técnicas, incidencias de cobertura ... para la resolución de estas llamadas necesitan cambiar el perfil en la herramienta Siebel 7 de personal de Fidelización a personal de ARV Tranquilidad Inbound.**

- **Skill CAM. Es la misma casuística que el anterior pero referida a clientes solo móvil.**

- **Skill TRANSFER (TRANS) que es el cajón de sastre de Fidelización. Entran llamadas derivadas de otros departamentos que no han sabido gestionar o no tienen respuesta al problema.**

- **Skill REMOVE, que es el skill original de Fidelización de Ventas, en donde el cliente solicita directamente el "remove". La mayoría de llamadas recibidas en fidelización no pertenecen a este skill ya que la mayoría también son incidencias.**

**La parte social, se adhiere a lo manifestado por AST" (...)**

**La empresa contesta a las refutaciones de la representación social en los siguientes términos:**



**"Toma la palabra la empresa y con respecto a la pregunta de CC.OO. relativa a que el Piloto, aunque ya desaparecido, Fidelización se ha convertido en un servicio estandarizado de Atención al cliente, Asunción dice que no es cierto. Para poner en contexto los servicios hay que hacer referencia al servicio de Fidelización de Outbound. Hace algo más de un año, no existía el servicio de Fidelización Inbound (atención al cliente recepción) y solo había Fidelización de Outbound (ventas en emisión). El servicio de ventas (emisión de llamadas) se ha ido reduciendo paulatinamente y se ha aumentado el de Inbound (recepción de llamadas) con el fin de aprovechar las llamadas del cliente que tiene alguna incidencia, para poderles vender un producto Orange. De esta manera Orange pensó que era menos agresivo que llamar directamente al cliente final para venderlos algo. El proceso es muy diferente a lo que se hace en ARV, los procedimientos son distintos y los clientes son diferentes. Fidelización es una campaña pura de ventas en las que su plantilla puede estar en 15 emisión o recepción según el caso y la estrategia de Orange que sea definida en cada momento. Pueden estar parte de su jornada recepcionando llamadas y otra emitiendo llamadas, pero en unas y otras el objetivo es vender con unos objetivos muy claros y unos planes de incentivos dirigidos y basados en la consecución de ventas por parte del trabajador.**

**Por AST se indica que los clientes que entran en Fidelización son los mismos que entran en ARV y gestionan las mismas incidencias que se reciben en ARV. Se les pide por los responsables del servicio que atiendan la incidencia y que finalicen la llamada con una venta.**

Asunción se remite a lo anteriormente expuesto. En el servicio de Fidelización se atiende y se vende y, por lo tanto, no es lo mismo que se hace en ARV. Respecto a las manifestaciones de AST sobre los skills y lo que se atiende en cada uno de ellos, el hecho de que se denomine de una manera y otra, depende de decisiones de Orange actualmente (anteriormente podían ser renombrados por Sitel). La finalidad siempre es la misma, vender y atender independientemente de cómo se llame el skills.

**CGT manifiesta que en base a la explicación de Asunción ven claramente que la campaña de Fidelización se ha reconvertido y ya no es un servicio puramente comercial, en cualquier caso, Asunción ha indicado que todos los departamentos tienden a la venta. El servicio de Orange está derivando a que entre por donde entre la llamada se ha de hacer atención y venta de manera conjunta.**

**CC.OO. se adhiere a lo manifestado.**

Asunción manifiesta que cuando se refería a que todos los servicios son de venta, quería decir que todos los servicios sean de Orange o no, están tendiendo a la venta de productos. En ARV no se desempeñan funciones de ventas, sino que se hacen ofrecimiento de productos, cosa que es muy diferente. Un ofrecimiento no es una venta, es cuando le ofreces un producto, pero no tienes que argumentar o convencer al cliente si éste no lo quiere. Se ofrece y nada más. Una venta implica rebatir, argumentar, convencer al cliente, es direccionar la llamada al espacio más propicio para que el cliente se decante por adquirir el producto. Dentro de la venta, está la directa y la cruzada. La cruzada implica aprovechar una llamada por otro motivo para persuadir y convencer al cliente de que adquiera un producto que no tiene o uno complementario al que tienes que no te ha solicitado. La venta cruzada es la que se hace en Fidelización Inbound.

**Aunque en ARV el ofrecimiento puede acabar en una venta lo cierto es que la base del servicio no es vender sino atender las incidencias de clientes y si "cuela" intentar venderlo algo. Si se cierra en venta el ofrecimiento, perfecto, pero si no se cierra no pasa nada porque el objetivo principal del servicio no es vender por lo que no se necesita un perfil agresivo de vendedor.**

**En fidelización, la base principal es la venta. Se puede hacer en emisión o recepción, pero el objetivo principal es vender, no la resolución de incidencias de las que se pueden encargar otros departamentos. De ahí que se necesite un perfil de vendedor muy especializado. De hecho, el personal de Fidelización puede emitir y recepcionar llamadas, siendo ambas funciones muy diferentes, pero con un mismo objetivo, que es vender. En Fidelización hay planes de incentivos por ventas y en ARV los planes de incentivos son por ofrecimiento, aunque no consiga la venta.**

**CC.OO. no está de acuerdo con la argumentación teórica de la empresa sobre las funciones que se hacen en ARV y Fidelización. Son testigos presenciales como trabajadores y delegadas de que en ARV se realizan ventas y en la campaña de Fidelización se atienden llamadas de atención al cliente y por tanto consideran que el personal de ARV y Fidelización son polivalentes.**

**El resto de la parte social se adhiere a esta manifestación. (...)**

**En relación a la documentación sobre los contratos mercantiles se advierte que la misma está incompleta:**

**Por CGT se manifiesta que falta documentación solicitada y que documentación como el contrato de Fidelización, faltan hojas.**



*La empresa indica que, de los contratos mercantiles aportados a la Comisión, se ha aportado el contenido relativo al servicio o aquellos que puedan afectar a la relación laboral de los trabajadores. Se han excluido la parte relativa a precios, sistemas, confidencialidad, seguros protección de datos y pólizas contratadas que se considera no importante para la medida tratada. (...)"*

En esta reunión la representación social formula diversas propuestas que se adjuntan al acta. (descripción 32, 126 y 354)

**DECIMO-SEPTIMO. -Acta final de 12 de diciembre de 2020**

En ella la empresa reitera las causas que han motivado el expediente, la pérdida de los servicios de ARV (Tranquilidad) y ATAC en Sevilla, así como Voyage en Barcelona a 31 de diciembre, ya que provocan un excedente de personal y pérdida de ingresos. En aras de llegar un acuerdo, la empresa propone: - Reducir en el número inicial de personas afectadas, reduciendo 30 personas en Sevilla y 9 en Barcelona. Es decir, en el centro de Barcelona se afectaría a una sola persona. -Constituir una bolsa de trabajo exclusiva para trabajadores afectados. - Ofertar traslados a Madrid para 50 trabajadores. -Ofrecer la indemnización de 25 días por año con un máximo de 12 mensualidades.

Se realizan nuevas advertencias sobre la delimitación de los servicios Orange y al ámbito de afectación de las medidas planteadas por la empresa debido a que existen trabajadores adscritos al servicio de ATAC que han sido excluidos y se desconoce el criterio aplicado por la empresa para estos casos:

*"(...) La pregunta es ¿qué ocurre con el personal de ATAC COM que no están afectados por la medida y con horarios publicados hasta el 5 de enero?"*

*La empresa indica que este servicio no se ha visto afectado porque no está incluido en el contrato con Orange que ha sido resuelto en el que está el resto de ATAC y ARV, por lo que la empresa consideró que no podían ser afectados.*

*CGT entiende y siempre consultando los contratos facilitados por RRLL y al no disponer de este nuevo contrato aun habiendo sido pedido el mismo en el seno de la comisión negociadora, que según los contratos manejados (el firmado en 2014 con fecha de efecto enero de 2013 y la posterior renovación del 2016 vigente hasta 2017), ATAC engloba 3 servicios, Inbound, Premium y Comisiones. Los dos primeros si están afectados, mientras que el tercero no por lo que ninguna persona de ATAC COM está afectada por esta medida extintiva. En esta situación, además de los errores ya detectados de personas no afectadas de ARV les hace ver que el criterio de adscripción no está definido de manera correcta. Se reiteran en lo ya expuesto en el acta de 20 de noviembre donde ya advertían de la posibilidad de que el criterio de adscripción no fuera válido y de que el procedimiento adoleciera de un vicio por su falta de definición.*

*Por la parte social se adhiere a lo manifestado anteriormente. (...)*

*CGT, para concluir el periodo de consultas, manifiesta que incluso en el último día, aún siguen sin recibir toda la documentación requerida durante el proceso. Información importante como el perfilado individual del personal afectado para conocer las aptitudes reales y no la indicada en la memoria técnica sobre el perfil del puesto y que no evalúa las capacidades personales. Faltan también los contratos mercantiles con todas las hojas para ver todas las limitaciones contractuales a la hora de ofrecer servicios en distintos puntos geográficos y las tareas que se realizan en otras campañas. La parte social se adhiere a lo manifestado por CGT. (...)"*

*. No siendo posible por las partes poder llegar a un acuerdo, se da por cerrado el periodo de consultas con resultado SIN AVENENCIA*

La empresa manifiesta que es su voluntad aplicar la medida propuesta dado que se mantiene las causas productivas, organizativas y económicas alegadas al inicio y durante el periodo de consultas, sin que exista posibilidad material de reubicar a los trabajadores afectados en otros servicios o campañas de la empresa, bien por no existir vacantes permanentes o bien porque las vacantes existentes no se ajustan a los perfiles, jornadas, turnos y horarios del personal afectado.

Por todo ello manifiesta que las condiciones finales en las que se ejecutará la medida de extinción de los contratos serán las siguientes:

1.- Extinción de hasta un máximo de TRESCIENTOS TRES (303), (de los cuales 41 se encuentran en situación de excedencia y 262 en situación activa) contratos de trabajo de trabajadores adscritos a las campañas de ARV (Tranquilidad) y ATAC en Sevilla , y hasta un máximo de TRES (3) contratos de trabajo de trabajadores adscrito a la campaña de Voyage en Barcelona que han sido afectados por el criterio que más abajo se señala y a los que se abonará una indemnización para cada uno de ellos, de VEINTE DÍAS (20 días) de salario por año de antigüedad, con un tope máximo equivalente al salario de doce mensualidades.



El criterio de afectación a la medida ha sido el siguiente:

Han sido afectados por la medida de Extinción de contratos, todos los trabajadores con una relación laboral o contrato de trabajo de naturaleza indefinida que estén prestando sus ARV (Tranquilidad) y ATAC en Sevilla en base al contrato de Arrendamiento de servicios suscrito entre Orange y Sitel Ibérica con el núm. LC035490 y de la campaña de Voyage en Barcelona a 31 de Diciembre de 2019 o bien se encuentran adscritos a ese servicio en esa fecha pero se encuentran en situación de excedencia de cualquier tipo, baja médica o en cualquier situación de suspensión de contrato con reserva de puesto de trabajo.

El único criterio, por lo tanto, utilizado para su inclusión en la medida, es la adscripción a las mencionadas campañas en el momento de su finalización quedando afectados por la medida un máximo de los 306 trabajadores por la terminación de la misma que no podrán ser reubicados por falta de vacante permanente que se ajuste a su perfil y a sus condiciones laborales.

La empresa excluye de la medida en Sevilla 9 personas (6 personas que están en situación de agotamiento de IT, 1 persona que ha sido baja por abandono de su puesto de trabajo y 2 personas con jornada reducida por cuidado de un menor con una enfermedad grave) y de 7 personas en Barcelona que serán reubicadas en otros servicios al coincidir sus condiciones laborales con las condiciones de las vacantes surgidas en otras campañas paneuropeas.

La relación nominativa de los afectados por el ERE se contiene en el listado que se adjunta al acta de la reunión final del período de consultas.

2.- La empresa comunicará a los trabajadores afectados la fecha de cese o efectos de dichas extinciones, a partir de la firma del acta final y hasta el 31 de diciembre de 2019, una vez haya dado traslado de la misma a la Autoridad Laboral en cumplimiento de la legislación vigente.

3.- Aquellos trabajadores afectados por la medida que pudieran estar interesados en la oferta de traslado al centro de Madrid, deberán comunicar su intención de acogerse a dicha medida en el plazo improrrogable de 5 días naturales a contar desde el día de hoy y deberá incorporarse al centro de trabajo de Madrid el próximo 27 de diciembre de 2019. La empresa facilitará una compensación económica de hasta 1.000 euros, previa justificación de los gastos incurridos, que se harán efectivos una vez que el trabajador se incorpore de manera efectiva al servicio tras 19 la formación pertinente. En el caso de que, una vez aceptada la oferta, no se produjera la incorporación efectiva para la formación en la fecha señalada por cualquier causa o no llegara a prestar sus servicios efectivos tras la misma, se procederá a comunicarle la extinción de su contrato como trabajador afectado por este expediente.

4.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 51 del Estatuto de los Trabajadores, se incluye un plan de recolocación externa para los trabajadores afectados por el despido colectivo, a través de la empresa de recolocación autorizada Lee Hetch Harrison, que garantiza una atención continuada por un periodo mínimo de seis meses, con vistas a la realización de las acciones de intermediación en la puesta en contacto de las ofertas de trabajo existentes en otras empresas con los trabajadores afectados por el despido colectivo, de orientación profesional destinadas a la identificación del perfil profesional de los trabajadores para la cobertura de puestos de trabajo en las posibles empresas destinatarias de la recolocación, de formación profesional dirigidas a la capacitación de los trabajadores para el desempeño de las actividades laborales en dichas empresas y de atención personalizada destinadas al asesoramiento de los trabajadores respecto de todos los aspectos relacionados con su recolocación, en especial, respecto de la búsqueda activa de empleo por parte de los mismos.

5.- Se hace constar a los efectos sobre la normativa que regula las aportaciones empresariales para los casos de inclusión en un ERE de trabajadores con 50 o más años no se cumplen con los requisitos establecidos en el art. 50. 11 del Estatuto de los Trabajadores. (descripción 33,128 y 389)

DECIMO OCTAVO. - Con fecha 13 de diciembre, la empresa demandada comunica a la parte social la decisión extintiva y las medidas adoptadas, en los siguientes términos:

1.- Extinción de hasta un máximo de TRESCIENTOS TRES (303), (de los cuales 41 se encuentran en situación de excedencia y 262 en situación activa) contratos de trabajo de trabajadores adscritos a las campañas de ARV (Tranquilidad) y ATAC en Sevilla, y hasta un máximo de TRES (3) contratos de trabajo de trabajadores adscrito a la campaña de Voyage en Barcelona que han sido afectados por el criterio que más abajo se señala y a los que se abonará una indemnización para cada uno de ellos, de VEINTE DÍAS (20 días) de salario por año de antigüedad, con un tope máximo equivalente al salario de doce mensualidades.

El criterio de afectación a la medida ha sido el siguiente:





Han sido afectados por la medida de Extinción de contratos, todos los trabajadores con una relación laboral o contrato de trabajo de naturaleza indefinida que estén prestando sus servicios en el momento de la finalización del servicio de las campañas de ARV (Tranquilidad) y ATAC en Sevilla en base al contrato de Arrendamiento de servicios suscrito entre Orange y Sitel Ibérica con el núm. LC035490 y de la campaña de Voyage en Barcelona a 31 de Diciembre de 2019 o bien se encuentran adscritos a ese servicio en esa fecha pero se encuentran en situación de excedencia de cualquier tipo, baja médica o en cualquier situación de suspensión de contrato con reserva de puesto de trabajo.

El único criterio, por lo tanto, utilizado para su inclusión en la medida, es la adscripción a las mencionadas campañas en el momento de su finalización quedando afectados por la medida un máximo de los 306 trabajadores por la terminación de la misma que no podrán ser reubicados por falta de vacante permanente que se ajuste a su perfil y a sus condiciones laborales.

La empresa excluye de la medida en Sevilla 9 personas (6 personas que están en situación de agotamiento de IT, 1 persona que ha sido baja por abandono de su puesto de trabajo y 2 personas con jornada reducida por cuidado de un menor con una enfermedad grave) y de 7 personas en Barcelona que serán reubicadas en otros servicios al coincidir sus condiciones laborales con las condiciones de las vacantes surgidas en otras campañas paneuropeas.

La relación nominativa de los afectados por el ERE se contiene en el listado que se adjunta al acta de la reunión final del período de consultas.

2.- La empresa comunicará a los trabajadores afectados la fecha de cese o efectos de dichas extinciones, a partir de la firma del acta final y hasta el 31 de diciembre de 2019, una vez haya dado traslado de la misma a la Autoridad Laboral en cumplimiento de la legislación vigente.

3.- Aquellos trabajadores afectados por la medida que pudieran estar interesados en la oferta de traslado al centro de Madrid, deberán comunicar su intención de acogerse a dicha medida en el plazo improrrogable de 5 días naturales a contar desde el día de hoy y deberá incorporarse al centro de trabajo de Madrid el próximo 27 de diciembre de 2019. La empresa facilitará una compensación económica de hasta 1.000 euros, previa justificación de los gastos incurridos, que se harán efectivos una vez que el trabajador se incorpore de manera efectiva al servicio tras 19 la formación pertinente. En el caso de que, una vez aceptada la oferta, no se produjera la incorporación efectiva para la formación en la fecha señalada por cualquier causa o no llegará a prestar sus servicios efectivos tras la misma, se procederá a comunicarle la extinción de su contrato como trabajador afectado por este expediente.

4.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 51 del Estatuto de los Trabajadores, se incluye un plan de recolocación externa para los trabajadores afectados por el despido colectivo, a través de la empresa de recolocación autorizada Lee Hetch Harrison, que garantiza una atención continuada por un periodo mínimo de seis meses, con vistas a la realización de las acciones de intermediación en la puesta en contacto de las ofertas de trabajo existentes en otras empresas con los trabajadores afectados por el despido colectivo, de orientación profesional destinadas a la identificación del perfil profesional de los trabajadores para la cobertura de puestos de trabajo en las posibles empresas destinatarias de la recolocación, de formación profesional dirigidas a la capacitación de los trabajadores para el desempeño de las actividades laborales en dichas empresas y de atención personalizada destinadas al asesoramiento de los trabajadores respecto de todos los aspectos relacionados con su recolocación, en especial, respecto de la búsqueda activa de empleo por parte de los mismos.

5.- Se hace constar a los efectos sobre la normativa que regula las aportaciones empresariales para los casos de inclusión en un ERE de trabajadores con 50 o más años no se cumplen con los requisitos establecidos en el art. 50. 11 del Estatuto de los Trabajadores.

Manifiesta que es intención de la Empresa comunicar de forma individualizada a los trabajadores afectados, la medida de extinción de los trabajadores de la citada campaña a partir del día de hoy, 13 de diciembre y hasta el 31 de diciembre de 2019. (descripción 34)

DECIMO NOVENO. - El 13 de diciembre de 2019 la mercantil comunica a la Dirección General de Trabajo la finalización del período de consultas con resultado SIN ACUERDO, aportando la relación final de trabajadores afectados, las actas de las distintas reuniones mantenidas en fechas 20 y 26 de noviembre, 2, 3 y 10 de diciembre, así como otra documentación adicional.

VIGESIMO. - El 17 de diciembre de 2019, comparecen ante la Inspección de Trabajo el representante legal de la empresa y los representantes de los trabajadores. La mercantil ratifica la existencia de las causas alegadas e indica que han intentado alcanzar un acuerdo negociando, presentando propuestas y aportando toda la documentación requerida por la representación de los trabajadores. Por otra parte, las distintas Secciones



Sindicales señalan que se oponen a la medida planteada por la empresa que pretenden denunciar ante el orden jurisdiccional competente. Señalan todas ellas que la inclusión del Centro de trabajo de Barcelona ha sido meramente estratégica, con el objetivo de llevar a cabo un Despido Colectivo de carácter estatal y debilitar así las negociaciones, al no tener toda la representación en la Comisión Negociadora el Comité de Empresa de Sevilla. Lo mismo señalan respecto de la causa económica alegada junto con la productiva y organizativa, a diferencia de Expedientes de Regulación de Empleo ya planteados anteriormente, solo con el fin de hacer un expediente estatal.

Respecto de la documentación económica aportada, la mayoría de las secciones sindicales consideran que, si bien entregaron la documentación económica solicitada, aunque de forma tardía, consideran que esta es insuficiente y no tiene entidad como para acreditar la causa económica.

Denuncian que, el hecho de haber llevado a cabo las reuniones en Madrid, ha entorpecido la labor de las secciones sindicales tanto en relación con el estudio de la documentación aportada, como en el proceso de diálogo y negociación, al tener que estar desplazándose a Madrid. Declaran que solo se va a llevar a cabo finalmente una movilidad geográfica de Sevilla a Madrid, denuncian la existencia de nuevas contrataciones tanto temporales como a través de ETTs, así como la intención de precarizar el empleo para ser más rentables, no queriendo la empresa llevar a cabo recolocaciones de trabajadores garantizando las condiciones salariales y de jornada anteriores de los trabajadores afectados. Asimismo, denuncian que no se han estudiado los perfiles de los trabajadores afectados para ver si podrán encajar en otras campañas con el fin de recolocarlos, así como tampoco se proponen medidas formativas para su reubicación. La empresa manifiesta que está dispuesta a llevar a cabo recolocaciones/reubicaciones, pero ajustándose a la demanda del nuevo puesto de trabajo (sobre todo en materia de jornada). Las Secciones sindicales denuncian que lo que quieren es el abaratamiento de los costes laborales, contratando nuevo personal con peores condiciones. También señalan que, desde hace un año, al personal que presta el servicio de fidelización (que conlleva una labor comercial) les están pasando a un nuevo proyecto que se denomina "Piloto Rojo" que es más de atención al cliente y con la excusa de esa atención al cliente, introducen labor comercial y para ello se están llevando a cabo contrataciones eventuales.

La empresa alega que, desde hace unos dos años, se ha detectado el descenso en el número de llamadas de atención al cliente, lo que implica una necesidad de reestructurar y reorganizar el trabajo. Señalan que, por ejemplo, los trabajadores del cliente Carrefour anteriormente solo se encontraban en Madrid, y sin embargo ahora también están en Sevilla, con el objeto de recolocar a determinado excedente de trabajadores afectados por Expedientes de Regulación de Empleo anteriores. Indican que la venta y labor comercial se incrementa y los perfiles de atención al cliente afectados por el Despido Colectivo no se pueden ajustar fácilmente a un perfil comercial, ya que son distintos, siendo este un punto de desencuentro muy importante con la representación legal de los trabajadores que denuncian que los perfiles de esos trabajadores de atención al cliente no han sido estudiados y valorados realmente para ver si pueden ser reubicados en campañas comerciales. Y es que la parte social señala que en una de las campañas afectadas (ARV) los trabajadores realizan ventas, siendo aptos por tanto sus perfiles.

Otro motivo de desacuerdo entre ambas partes son las condiciones de recolocación de los trabajadores, y es que la representación de los trabajadores opta por una recolocación con las mismas condiciones laborales anteriores mientras que la empresa se niega a ello si no se dan las mismas características del servicio, en cuanto a necesidades en jornada, categoría, idiomas, etc.

La representación de los trabajadores señalan que no están de acuerdo con el criterio de designación de los trabajadores afectados, considerando que no existe tal al haber detectado, por un lado que existen 8 trabajadores de la campaña de ATAC que deberían estar incluidos en el Despido, pero que "casualmente la empresa ha señalado que forman parte de un contrato independiente que no se extinguirá el próximo 31 de diciembre de 2019", y por otro que existen otros 8 trabajadores de la campaña de ARV que no han sido afectados, a lo que la empresa señala que no tenía conocimiento de que hubiera ocho trabajadores que realizan funciones de atención al cliente que pertenecieran a la campaña de ARV y que hubieran quedado fuera del Despido Colectivo. Solicitan si pueden indicarles los nombres, por si ha habido un error (con independencia de que no puedan o vayan a afectarlos) sin embargo, la representación legal de los trabajadores a través de las secciones sindicales señala que ya comunicaron esta situación durante el período de consultas y consta en las Actas, no habiendo querido identificar a los trabajadores para evitar que los mismos puedan ser afectados en algún momento. (descripción 16 del expediente administrativo)

VIGESIMO PRIMERO. -El 27 de diciembre de 2019, se emitió el informe de la Inspección de Trabajo. Respecto a la documentación aportada señala que la misma se ajusta a los requisitos establecidos en el artículo 4 del Real Decreto 1483/2012 de 29 de octubre. No se ha podido apreciar la existencia de criterio discriminatorio alguno en la designación de trabajadores afectados por la Inspectora actuante. De



la documentación aportada así como de la reunión mantenida con la representación de los trabajadores, se comprueba la existencia real de un período de consultas, donde ambas partes han negociado con el objeto de alcanzar un acuerdo, habiendo la mercantil realizado propuestas tendentes al mismo, sin perjuicio de que las mismas no han sido consideradas suficientes para la representación social, habiéndose cumplido por tanto las disposiciones establecidas en el artículo 7 del Real Decreto 1483/2012 . Asimismo, no ha podido comprobarse la existencia de criterios de designación de los trabajadores afectados con carácter discriminatorio de acuerdo con los motivos contemplados en el artículo 17 del Estatuto de los Trabajadores . (Descripción 16 del expediente administrativo)

**VIGESIMO SEGUNDO.** - Sitel Ibérica es la sociedad que controla el grupo y posee el 100% de las acciones de las siguientes sociedades unipersonales: Verifica Soluciones, Soluciones Integrales, Sitel Direct y Sitel Agente financiero. Estando el Grupo Sitel España compuesto por todas estas sociedades. La sociedad tributa bajo el régimen de consolidación fiscal a efectos del impuesto sobre sociedades con dichas sociedades unipersonales.

La sociedad opera en todo el territorio nacional a través de oficinas en Madrid, Sevilla y Barcelona.

La sociedad está controlada por Sitel International LLC, constituida en Estados Unidos, que posee el 100% de las acciones de la sociedad.

Hasta septiembre de 2015, el Grupo estuvo controlado por Onex Corporation (sociedad dominante y última del Grupo), constituida en Toronto (Canadá), que poseía el 100 % de las participaciones de la Sociedad.

El 18 de septiembre de 2015, el grupo francés Acticall procede a tomar el control mediante la compraventa de 100 % de las acciones a Onex Corporation de SITES Worldwide Corporation. A partir de esta fecha el Grupo pasa a estar controlado por Grupo Acticall S.A. S (sociedad dominante) constituida en el Gran Ducado de Luxemburgo, siendo esta la sociedad dominante última del Grupo.

Los administradores han decidido acogerse a la disposición incorporada en el artículo 43 del código de Comercio y depositar las cuentas anuales consolidadas de la sociedad dominante Groupe Acticall S.A. Esas cuentas anuales consolidadas han sido registradas en Luxemburgo tras el informe de auditoría fechada el 8 de junio de 2018 y su depósito será formalizado en el registro mercantil de Madrid una vez lo sean las cuentas individuales de Sitel Ibérica.

Las transacciones efectuadas con las empresas del grupo y asociadas, han sido las que se relacionan en la página 40 y siguientes de la memoria de 2018 (descripción 135, que se da por reproducida)

La sociedad cuenta con el apoyo financiero del accionista único Sitel International LLC para desarrollar su actividad y presenta un fondo de maniobra positivo al cierre del ejercicio 2018. Ambos factores mitigan, en opinión de los administradores de la sociedad, la capacidad de la compañía de mantener el uso normal de sus operaciones.

A 31 de diciembre de 2018, el capital social está representado por 400 73.200 91 acciones nominativas de 60 € de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas por SITES International LLC, sociedad domiciliada en Estados Unidos de Norteamérica.

Sitel Ibérica Teleservices, S.A. está participada y controlada por Sitel International LLC, sociedad constituida en Estados Unidos de Norteamérica, la cual posee el 100 x 100 de sus acciones. La sociedad dominante última es Groupe Acticall SAS constituida en los Hamburgo. Las transacciones efectuadas con las empresas del grupo asociadas al sido las que obran en la memoria, existiendo cuentas a cobrar y apagar a partes vinculadas, préstamos concedidos a empresas vinculadas. (descripción 135)

En los estados financieros, las operaciones con partes vinculadas, es decir, con empresas del grupo, y más con las empresas donde Sitel Ibérica participa, tienen un volumen y peso importante tanto en los pasivos como los activos financieros. La empresa demandada ha concedido préstamos a empresas vinculadas y ha recibido préstamos de empresas vinculadas. (Descripción 402)

**VIGESIMO TERCERO.** -Durante el ejercicio 2018 la compañía incrementó su volumen de negocio por un 3,5%, frente al 1,7% del año anterior. Este incremento de ingresos no ha sido suficiente para obtener un resultado de explotación positivo, pero si ha supuesto una mejora del 16% frente al año anterior.

La Compañía acumula pérdidas a nivel de resultado neto, habiendo registrado en los últimos años los siguientes resultados:

2016: -4,1 millones de €. .2017: -3,2 millones €.2018: -3 millones €.2019 (30 de septiembre): -1,8 millones €.



Respecto a la facturación por cliente a lo largo de los años 2016, 2017 y 2018 fue de 77.655 (miles de euros) en 2016, 78.308 (miles de euros) en 2017 y 81067 (miles de euros) en 2018 (descripción 119)

**VIGESIMO CUARTO.** - La empresa demandada ha contratado trabajadores bajo la modalidad de ETT. Desde el ERE de Sevilla realizado en el mes de junio, la empresa demandada ha contratado a 648 personas. (Descripción 28)

**VIGESIMO QUINTO.** - En el Informe Técnico presentado por la mercantil demandada, se recoge el siguiente histórico de los contratos mercantiles que dan soporte a la evolución de los servicios prestados para el cliente Orange en el centro de Sevilla:

"La Compañía inicio su relación contractual con Orange Espagne, S.A.U. (anteriormente France Telecom - FT), formalizando el 30 de diciembre de 2012 (con efectos desde el 1 de enero de 2013) un Contrato Marco Nº 13300005, al que se anexaban todos los servicios, siendo objeto de ampliaciones, modificaciones de precio y alcance mediante distintas adendas formalizadas con posterioridad ("Adenda de fecha 15.12.14", "Adenda de fecha 04.10.16", "Adenda de fecha 01.07.15", "Adenda de fecha 10.04.17", y "Adenda de fecha 14.12.17"):

- i) Tranquilidad,
- ii) Infancia I Provisión /Atención al Instalador,
- iii) Fidelización (In + Out),
- iv) Atac,
- v) Retenciones, y
- vi) Generalista.

Con fecha 4 de julio de 2014 ambas partes suscriben un nuevo Contrato de prestación de Servicios de Telemarketing, dejando vigente bajo este Contrato Marco los servicios de Fidelización (In + Out) y Retenciones.

Asimismo, en mayo y julio de 2014, se firman novaciones a los anexos con cambios básicamente en el marco retributivo de los servicios, y algún nuevo proceso que afectó sobre todo a operaciones y KPI (Key performance indicator) operativos.

Con fecha 2 de febrero de 2016 se formalizó un nuevo Contrato Marco Nº LC035490 de prestación de servicios de call center (con efectos retroactivos desde el 1 de julio de 2015 y vigente hasta julio de 2017), en el que se incluye los servicios, siendo objeto de ampliaciones y modificaciones de precio mediante distintas adendas formalizadas con posterioridad ("Adenda de fecha 19.06.17", "Adenda de fecha 14.12.17" y "Adenda 29.01.19").

El servicio de "Back Office - Provisión", como se ha mencionado anteriormente, finalizó el pasado 26 de julio de 2019."

La delimitación de los servicios afectados por la rescisión planteada por ORANGE en el centro de Sevilla se describe del siguiente modo:

Respecto al servicio denominado Atención Residencial Valor (ARV Tranquilidad) se define de la siguiente manera:

"El servicio de Tranquilidad, tal como figura en el anexo al contrato denominado "Pliego Técnico Licitación de Servicios OPS: Descripción de los Servicios de Atención Operaciones" refiere al servicio a clientes identificados como "Tranquilidad Orange" para los segmentos residencial y empresas, móvil y fijo:

"Información al cliente (consultas) sobre portafolio de productos y servicios básicos, condiciones contratadas, saldos de tráfico e importes facturados, Información técnica y comercial sobre servicios y productos avanzados, uso del terminal y servicio postventa, asesoramiento sobre planes de precios y tarifas más adecuadas al patrón de uso del cliente y características de los servicios ofrecidos.

Gestión de variaciones/modificaciones (solicitudes) en el servicio o en los datos del cliente a solicitud de éste, alta y modificación de elementos del servicio prepago, Pospago, o empresas, tarifas y perfil tarifario, activación de servicios, migraciones entre servicios, gestión de las solicitudes de recarga, suspensiones temporales del contrato/ servicio, gestión del servicio de postventa de terminales, activación/ modificación de servicios y productos avanzados, bloqueo de IMEISIM en casos de Robo o Pérdida del terminal, liberalización de terminales, gestión de recobro recibos impagados, desistimientos, garantías de origen, incidencias o consultas sobre envío de terminales, envío de mails y gestión y envío de SMS mdv.



**Gestión de incidencias y reclamaciones, identificación y evaluación precisa de la solicitud del cliente y caracterización de la misma como incidencia o reclamación de acuerdo a las políticas definidas, canalizar según procedimientos definidos ciertas tipologías hacia servicios de gestión específica que serán los encargados del cierre de la gestión, toma de acciones o realización de ajustes sobre el contrato o la factura del cliente de acuerdo a los procedimientos definidos, compromiso de información de seguimiento al cliente sobre el avance de la gestión.**

El servicio incluye la gestión personalizada y end to end del agente, llevando a cabo un seguimiento individualizado de la resolución del motivo de la llamada en tipologías preestablecidas en los procedimientos del servicio. Igualmente será del ámbito del servicio la gestión del 80 que se puedan derivar de dicho seguimiento o de la gestión de las llamadas atendidas".

**En relación al servicio ATAC, el Informe contiene la siguiente descripción:**

**"Respecto al servicio de ATAC, al que también se refiere como "Atención al Canal Distribución", tal como figura en el anexo al contrato denominado "Pliego Técnico Licitación de Servicios OPS: Descripción de los Servicios de Atención Operaciones" refiere:**

"Atención y soporte a la red de distribución de ORANGE en todas aquellas gestiones, solicitudes de información y resolución de incidencias y reclamaciones que pueden darse en el Punto de Venta (comisiones, renove del cliente, CAU, activaciones/portabilidad, cambios de sim e información general / logística)) que pueden llegar por teléfono, correo electrónico, fax, web o a través de los sistemas de Orange.

Recepción de llamadas: Llamadas entrantes a través de números específicos creados a tal efecto, o mediante transfer de otros departamentos.

Emisión de llamadas: Se deberá realizar llamadas en los siguientes casos Todas las informaciones, reclamaciones o variaciones que no se hayan solucionado online.

Compromisos adquiridos con el canal de distribución.

Gestión documental: recepción, tratamiento, clasificación y almacenamiento en formato electrónico de la documentación escrita remitida por los canales de distribución."

**VIGESIMO SEXTO. - En relación a la descripción del servicio prestado para el cliente Voyage desde el centro de Barcelona, el Informe Técnico recoge lo siguiente:**

**En relación al servicio Voyages de "Atención al Cliente BtoC" el mismo tiene su origen en un contrato, de fecha 5 de octubre de 2015, entre el cliente QUI. Snf y Acticall Franca para la prestación de servicios de soporte al cliente.**

**Por su parte, Acticall subcontrató dicho servicio a Sitel Ibérica Teleservices, regulado bajo el Contrato Marco (Master Subcontractor Agreement) existente entre ambas, de fecha 24 de julio de 2015, por la que la segunda procedería a prestar los mencionados servicios.**

**Concretamente los servicios prestados en relación al servicio de Voyages consisten en el "servicio de atención al cliente para el sitio web online Oui.sncf, tratándose de un servicio B2C con atención en 5 canales: phone, email, social network, chat y correos físicos"**

**Destacar que el modelo operativo es Full Blending de canal y de idioma (Castellano, holandés, alemán, italiano, inglés), prestándose el servicio en diferentes idiomas y actuando todos los agentes en todos los canales indistintamente.**

**No obstante, con fecha 21 de octubre de 2019, Acticall France ha notificado a la Compañía la finalización del servicio Voyages con fecha 31 de diciembre de 2019, siendo la representatividad del servicio que finaliza, atendiendo a datos de 2018, del 1,7% para Sitel (1,4 mill. € en 2018 y 0,7 mill. € previstos en 2019) y del 6,8% para el centro de Barcelona.**

**VIGESIMO SEPTIMO. - Según los datos contenidos en los horarios de diciembre de 2019 de las plataformas del centro de Sevilla, la plantilla adscrita a los diferentes servicios prestados para el cliente Orange se distribuía de la siguiente manera:**

**ATAC: 117 trabajadores**

**ARV: 182 trabajadores**

**1414: 263 trabajadores**

**FIDELIZACIÓN: 275 trabajadores.**



**TOTAL, TRABAJADORES ADSCRITOS A LOS SERVICIOS DEL CLIENTE ORANGE: 837.**

Por su parte, la plantilla adscrita a los servicios prestados al cliente Voyage en el centro de Barcelona ascendía a 10 trabajadores

La totalidad de los trabajadores afectados por el procedimiento instado por la empresa tienen condición de indefinidos.

**VIGESIMO OCTAVO.** - En el centro de trabajo de Barcelona, la empresa demandada ha contratado en el período comprendido entre el 13 de septiembre de 2019 y el 13 de enero de 2020 más de 100 contratos temporales, entre ellos 47 por obra o servicio determinado y 53 eventuales. (Descripción 291)

**VIGESIMO NOVENO.** -A fecha 27 de noviembre de 2019 la empresa ha resultado adjudicataria de campañas nuevas en Barcelona, la empresa reconoce que en el mes de noviembre de 2019 ha comenzado a prestar el servicio "Packlinc" de atención al cliente en Barcelona destinando a un equipo fijo de 7,1 puestos de trabajo.

Igualmente, en lo que respecta a dicho centro, la empresa reconoce en su Informe Técnico que a noviembre de 2019 ha presentado un total de 22 propuestas de contratación, de las que 13 serían para el centro de Barcelona y, en hipótesis, pudieran ocupar a un total de 239 trabajadores e implicar una facturación anual superior a los 10 millones de euros, todo ello con un porcentaje de probabilidad que oscila entre el 80% y el 20%. Y a su vez, dicho cuadro se actualiza a lo largo del periodo de consultas, concretamente a fecha 21 de noviembre de 2019, reconociendo la empresa la adjudicación en el centro de Barcelona de dos contratos de Atención al Cliente para ocupar a casi 40 trabajadores. Tanto es así que la propia empresa, a lo largo del periodo de consultas, de los 10 trabajadores afectados por el Despido Colectivo en el centro de Barcelona pudo recolocar a 7 trabajadores, procediendo únicamente a la extinción de 3 contratos de trabajo.

(descripción 153 y 119 (folio 37)), que se dan por reproducidos.

**TRIGESIMO.**- La empresa demandada en el periodo comprendido entre diciembre de 2019 y enero de 2020 ha contratado a 908 trabajadores con contratos temporales. (Descripción 210 a 217)

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.**-En cuanto a los hechos declarados probados, los mismos se obtienen de los documentos que en ellos se indica, dando con ello cumplimiento a lo establecido en el artículo 97.2 de la LRJS.

**SEGUNDO.** - Se solicita por la **CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS (CSIF)** que se dicte sentencia por la que se declare la **NULIDAD** del despido colectivo, y subsidiariamente **NO AJUSTADA A DERECHO** la decisión extintiva, condenando a la demandada a estar y pasar por dicha declaración.

**UNION SINDICAL OBRERA (USO)**, "...declare, en Sentencia, la **NULIDAD DEL DESPIDO COLECTIVO**, condenando a las empresas a la readmisión de los trabajadores y al abono de los salarios de tramitación devengados hasta la misma, y subsidiariamente, lo declare **NO AJUSTADO A DERECHO**, condenando a la empresa a estar y pasar por dicha declaración.

**CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO (CGT)**, solicita, la **NULIDAD** de la extinción de los contratos de 3 trabajadores en el centro de Barcelona y de 303 trabajadores en el centro de Sevilla en fecha de 13 de diciembre de 2019, realizada en el marco de los expedientes de dos extinciones de empleo por la misma causa productiva, condenando a la empresa a la readmisión de los trabajadores y al abono de los salarios de tramitación devengados hasta la misma y subsidiariamente, los declare **NO AJUSTADOS A DERECHO** y por tanto, **IMPROCEDENTES**, condenando a la empresa a optar entre la readmisión de los trabajadores con abono de los salarios de tramitación devengados hasta la misma o a la indemnizar a los mismos en la cuantía que resulte de aplicación por despido improcedente, a determinar, en su caso, en fase de ejecución.

La **FEDERACION DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS (CCOOSERVICIOS)**, solicita que se declare la **NULIDAD** del procedimiento de despido colectivo aplicado por la empresa en los centros de Barcelona y Sevilla o, subsidiariamente, declare **NO AJUSTADA A DERECHO** la aplicación de las medidas extintivas notificadas por la empresa en fecha 13 de diciembre de 2019, condenándose a la demandada a estar y pasar por dicha declaración con todas las consecuencias legales inherentes a dicha declaración.

La **FEDERACION DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES (FESMC-UGT)**, solicita se dicte sentencia por la que se declare la **NULIDAD** del despido colectivo, y subsidiariamente **NO AJUSTADA A DERECHO** la decisión extintiva, condenando a la demandada a estar y pasar por dicha declaración.



Frente a tal pretensión, el Comité de empresa de SITEL de Barcelona, el Comité de empresa de SITEL de Madrid y el Comité de empresa de SITEL de Sevilla, no comparecieron, pese a constar citados en legal forma.

AST, se adhiere a la demanda.

El letrado de la empresa demandada, se opone a la demanda, en este caso, el ámbito de la negociación es correcto, se ha negociado un único ERE simultáneamente para los centros de trabajo de Barcelona y Sevilla, a diferencia de los ERES anteriores que fueron sucesivos. Sin que la empresa haya alterado en el ámbito de la negociación. Por lo que se refiere a las cuentas de Groupe Acticall S.A, la empresa no tiene su domicilio en España y presenta cuentas en Luxemburgo. Ha habido un verdadero periodo de negociación, concurren las causas económicas por la pérdida de las campañas, la empresa tiene más la situación económica y ha perdido entre el baño y diciembre 15.000.000 €. En cuanto a los contratos temporales por manzanos por la empresa se trata de contratos de interinidad para cubrir vacaciones o contratos eventuales que ya se han extinguido a final de enero. No se ha incluido un centro de trabajo de Madrid por no resultar afectado por la extinción de los contratos. A 31 de diciembre no hay nuevas campañas donde se pueda colocar los trabajadores que venían prestando servicios en los contratos de ARV tranquilidad y ATAC. Se intentó la posibilidad de recolocación de los trabajadores en otras campañas y no dio resultado. La empresa en los meses de noviembre y diciembre ha hecho un perfilado de más de 200 trabajadores, sólo 20 superaron en nivel mínimo de 80 puntos no siendo posible la recolocación. Las circunstancias económicas han empeorado. Concorre la causa productiva y organizativa determinantes del despido colectivo.

TERCERO. - Comenzando por el primer motivo de nulidad invocado por CSIF, por haberse entregado la documentación de modo tardío. Tal es así que, los datos económicos solicitados en los que la empresa basa el despido fueron aportados a falta de un día del cierre de las negociaciones, impidiendo así, a las demás partes, realizar un mínimo estudio con el que poder llevar a cabo una negociación con todas las garantías, incumplándose así el art. 18 del Real Decreto 1483/2012 por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y reducción de jornada, el cual dispone que: "1. La documentación justificativa que debe acompañar a la comunicación de la apertura del periodo de consultas será la necesaria para acreditar la concurrencia de la causa y que se trata de una situación coyuntural de la actividad de la empresa".

Según dispone el apartado 2 del artículo 51 ET, la comunicación de inicio del procedimiento de despidos colectivos a los representantes legales de los trabajadores deberá ir acompañada de una memoria explicativa de las causas del despido colectivo y de la documentación contable y fiscal y los informes técnicos. Tales términos son los establecidos en el RD 1483/2012, de 29 de octubre. No basta, por tanto, la mera notificación formal a los representantes de los trabajadores del inicio de la consulta y del propósito empresarial, se precisa, además, que ambas vayan acompañadas de toda la información y documentación constitutiva del objeto de la propia consulta, de suerte que la obligación de documentación se configura como parte esencial del deber empresarial de información en el procedimiento de despidos colectivos, que, vinculado a las consultas, conecta, sin duda, con el principio de buena fe que, por imperativo legal debe presidir la negociación en esta fase procedimental.

La información se configura, así como un presupuesto ineludible de las consultas. El tema conecta, sin dificultad, con la previsión del artículo 2.3.a) de la Directiva 98/59/CE que, con el fin de permitir que los representantes de los trabajadores puedan formular propuestas constructivas al empresario, éste deberá proporcionarles toda la información pertinente. Se trata, obvio es, de una expresión jurídicamente indeterminada que deja en el aire no sólo el entendimiento de qué es lo pertinente, sino, también, la cuestión de quien debe decidir si la información es o no pertinente. En estos casos se impone la lógica jurídica. Así, el empresario cumple, en principio, con entregar a los representantes toda la información exigida por la indicada norma reglamentaria. Nada se opone, más bien al contrario, que voluntariamente acompañe cualquier otra, no exigida normativamente, pero que pueda contribuir al desarrollo de las consultas.

Se impone, en todo caso, reiterar el carácter instrumental del deber de información al servicio del derecho a la negociación colectiva en el seno de las consultas lo que implica que no todo incumplimiento de obligación documental conlleva la nulidad de la decisión extintiva sino tan sólo aquella que sea trascendente a los efectos de una negociación adecuadamente informada.

Y nos referimos a la «trascendencia» de la documental, porque entendemos que a pesar de los claros términos en que se expresan los arts. 6.2 RD 801/11) y 4.2 RD 1483/12 [el empresario «deberá aportar»], así como del 124 LRJS [se «declarará nula la decisión extintiva» cuando «no se haya respetado lo previsto» en el art. 51.2 ET, conforme a la redacción del RD-Ley 3/2012; y cuando «el empresario no haya ... entregado la documentación prevista» en el art. 51.2 ET, de acuerdo con el texto proporcionado por la Ley 3/2012], de todas formas la enumeración de documentos que hace la norma reglamentaria no tiene valor «ad solemnitatem», y no toda



ausencia documental por fuerza ha de llevar a la referida declaración de nulidad, sino que de tan drástica consecuencia han de excluirse -razonablemente- aquellos documentos que se revelen «intrascendentes» a los efectos que la norma persigue [proporcionar información que consienta una adecuada negociación en orden a la consecución de un posible acuerdo sobre los despidos y/o medidas paliativas: art. 51.2 ET ]; con lo que no hacemos sino seguir el criterio que el legislador expresamente adopta en materia de procedimiento administrativo [ art. 63.2 LRJ y PAC] e incluso en la normativa procesal [ art. 207.c) LRJS ].

Ello aboca a examinar el cumplimiento de la obligación informativa desde una óptica finalista; es decir el problema de la necesidad de aportación o no de una determinada documentación -no prevista normativamente- vendrá determinada por la solicitud de los representantes de los trabajadores y por la utilidad de la documentación pedida a los fines examinados. La incorrección del despido colectivo por infracción de la obligación informativa vendrá determinada, en consecuencia, por la negativa de la empresa a la aportación de la información solicitada o por su defectuosa aportación, siempre que la solicitud esté justificada puesto que no se puede imponer al empresario la aportación de cualquier documentación no prevista legalmente salvo que quede acreditada su relevancia para la negociación durante las consultas ( STS de 18 de julio de 2014, rec. 288/2013).

**En el presente caso, es cierto que los datos económicos solicitados en los que la empresa basa el despido fueron aportados al final de las negociaciones. No se ha entregado información, así no se han entregado los contratos mercantiles que, según la empresa, finalizaban a 31 de diciembre de 2019.**

**En relación a la documentación en el despido por causa económica de una empresa del grupo.**

**El artículo 4.5 del Reglamento de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y reducción de jornada, aprobado mediante Real Decreto 1483/2012, de 29 de octubre (EDL 2012/224880 ) dispone lo siguiente:**

**Cuando la empresa que inicia el procedimiento forme parte de un grupo de empresas, con obligación de formular cuentas consolidadas, deberán acompañarse las cuentas anuales e informe de gestión consolidados de la sociedad dominante del grupo debidamente auditadas, en el caso de empresas obligadas a realizar auditorías, durante el periodo señalado en el apartado 2, siempre que existan saldos deudores o acreedores con la empresa que inicia el procedimiento. Si no existiera obligación de formular cuentas consolidadas, además de la documentación económica de la empresa que inicia el procedimiento a que se ha hecho referencia, deberán acompañarse las de las demás empresas del grupo debidamente auditadas, en el caso de empresas obligadas a realizar auditorías, siempre que dichas empresas tengan su domicilio social en España, tengan la misma actividad o pertenezcan al mismo sector de actividad y tengan saldos deudores o acreedores con la empresa que inicia el procedimiento.**

**La demanda de CGT denuncia que la empresa no ha aportado la documentación económica de las empresas integrantes del Groupe Acticall S.A. , cuentas anuales consolidadas que han sido registradas en Luxemburgo tras el informe de auditoría fechado el 8 de junio de 2018 y su depósito será formalizado en el Registro Mercantil de Madrid una vez lo sean las cuentas individuales de Sitel Ibérica" En el caso de Sitel Ibérica Teleservices, como podemos ver en las distintas memorias presentadas, forma parte de un Grupo empresarial donde la matriz es el grupo francés Acticall S.A, y su único accionista es Sitel International INC (con sede en EEUU). Con fecha 18 de septiembre de 2015, el grupo francés Acticall procedió a tomar el control mediante la compraventa del 100% de las acciones de ONEX, y es a partir de esa fecha cuando el grupo pasa a estar controlado por el Grupo Acticall S.A.S siendo esta la sociedad dominante. Por ello, entiende que el Groupe Acticall S.A, al haber registrado las cuentas consolidadas del ejercicio 2017 y 2018, la empresa Sitel Ibérica Teleservices debería de haber presentado dichas cuentas como documentación en este Expediente. Si bien hay que tener en cuenta que la empresa Acticall SA, no tiene domicilio en España y, por tanto, no hay obligación de presentar las cuentas.**

**Respecto del Grupo Sitel España, se han aportado las cuentas de todas las sociedades del grupo, por lo que se ha de concluir que la documentación entregada a los representantes de los trabajadores es suficiente para que hayan podido tener conocimiento de las causas del despido colectivo y poder negociar sobre dichas bases durante el periodo de consultas.**

**CUARTO.- Las secciones sindicales denuncian que la empresa aprovechó la coincidencia temporal de la extinción de la contrata "BtoC" del cliente "Voyage", para, artificialmente, sobredimensionar el perímetro del despido colectivo incluyendo el centro de Barcelona y distorsionar así la correlación de fuerzas de su interlocutor legal, que serían las propias del Comité de Empresa de Sevilla donde, a diferencia de lo ocurrido en Barcelona, no había logrado alcanzar acuerdo en verano, judicializándose el conflicto.**





Alegan que, en el presente procedimiento la selección empresarial del ámbito incurre en un supuesto de fraude de ley conforme al art. 6.4 del CC y abuso de derecho mediante el que bajo la apariencia del cumplimiento legal se tergiversa la finalidad de la norma contenida en los arts. 51 y 52.c) del ET con claro impacto sobre aspectos de especial relevancia como la legitimación activa de los sujetos, la estructura legal de la acción por despido y la competencia funcional de los órganos judiciales que deben entender del caso.

En el presente caso, las causas alegadas traen motivo en la finalización de dos contratos de servicios diferenciados que se ejecutan desde distintos centros de trabajo, y que la intensidad de la afectación en los distintos centros es claramente desigual, no cabe atender a una mera lógica cronológica sobre la concurrencia simultánea de dos causas productivas, como plantea la empresa, para justificar la selección de un procedimiento unitario por el que encauzar extinciones derivadas de marcos de correspondencia no asimilables (tanto en orden a su causa como a su intensidad). Por ello, entienden los sindicatos demandantes que la configuración de una única unidad de negociación de manera conjunta para los centros de Barcelona y Sevilla, resulta artificial y contraria a derecho.

La actual redacción del Art. 51.2. del ET, viene a establecer que "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. En tal sentido procede igualmente citar el art. 2 de la Directiva 98/59/CEE.

Sobre la buena fe en la negociación el TS tiene declarado en sus sentencias del Pleno de 27 de mayo de 2013 (R. 78/2012) y 18 de febrero de 2014 (R. 74/2013) «...ciertamente ha de reconocerse que la expresión legal ofrece innegable generalidad, al no hacerse referencia alguna a las obligaciones que el deber comporta y -menos aún- a las conductas que pudieran vulnerarlo. Pero de todas formas, en la configuración del mismo no cabe olvidar: a) que la previsión legal no parece sino una mera especificación del deber general de buena fe que corresponde al contrato de trabajo (como a todo contrato: art. 1258 CC) y que en el campo de la negociación colectiva especifica el art. 89.1 ET («ambas partes estarán obligadas a negociar bajo el principio de la buena fe»); b) desde el momento en que el art. 51 ET instrumenta la buena fe al objetivo de «la consecución de un acuerdo» y que el periodo de consultas «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», está claro que la buena fe que el precepto exige es una buena fe negocial".».

Configurado de esta manera ese deber, habrá de analizarse en cada caso el alcance de la posición empresarial y la manera en la que han discurrido esas negociaciones. En el presente caso, bastaría con analizar el devenir de los procedimientos de despido colectivo iniciados por la empresa en el año 2019 en los centros de trabajo de Sevilla y Barcelona para deducir que, en el presente procedimiento la selección empresarial del ámbito de la negociación incurre en fraude de ley conforme al art. 6.4 del CC y abuso de derecho, por cuanto al amparo de lo dispuesto en el artículo 51 ET se tergiversa la finalidad de la norma con claro impacto sobre aspectos de especial relevancia como la legitimación activa de los sujetos, la estructura legal de la acción por despido y la competencia funcional de los órganos judiciales que deben entender del caso. En el presente caso, las causas alegadas traen motivo en la finalización de dos contratos de servicios diferenciados que se ejecutan desde distintos centros de trabajo, y que la intensidad de la afectación en los distintos centros es claramente desigual, no cabe atender a una mera lógica cronológica sobre la concurrencia simultánea de dos causas productivas, como plantea la empresa, para justificar la selección de un procedimiento unitario por el que encauzar extinciones derivadas de marcos de correspondencia no asimilables (tanto en orden a su causa como a su intensidad). Por ello, la configuración de una única unidad de negociación de manera conjunta para los centros de Barcelona y Sevilla, resulta artificial y contraria a derecho y al principio de buena fe negocial.

Como punto de partida debe analizarse el ámbito de afectación en relación con la dimensión de la concreta causa alegada.

La jurisprudencia sostiene que el examen de las extinciones con causa organizativa o productiva exige el examen del marco de referencia donde esta se manifiesta ya sea la empresa, el centro o la contrata concreta que se vea afectada. En este sentido la STS de 13/05/2019 (rec.246/2018) reproducida en la SAN 129/19 (proc 196/2019): "Respecto del ámbito de afectación de las causas técnicas, organizativas o productivas, *"pueden actuar tanto en el ámbito de la empresa en su conjunto como en un solo centro de trabajo o en una unidad productiva autónoma, cuando lo que se produce es una situación de desajuste entre la fuerza del trabajo y las necesidades de la producción o de la posición en el mercado, que afectan y se localizan en*



*puntos concretos de la vida empresarial, pero que no alcanzan a la entidad globalmente considerada, sino exclusivamente en el espacio en que la patología se manifiesta". En tal caso, "el remedio a esa situación anormal debe aplicarse allí donde se aprecia el desfase de los elementos concurrentes, de manera que si lo que sobra es mano de obra y así se ha constatado como causa para la extinción de los contratos, la amortización de los puestos de trabajo es la consecuencia de tal medida y no impone la legalidad vigente la obligación del empresario de reforzar con el excedente de mano de obra en esa unidad otra unidad que se encuentre en situación de equilibrio, salvo que se prefiera desplazar el problema de un centro de trabajo a otro, pero sin solucionarlo ( STS 229/2018 )".*

En el presente caso, se declara probado que la empresa, este mismo año, ha llevado a cabo de forma diferenciada y en fechas próximas en el tiempo, dos Despidos Colectivos en los centros de trabajo de Sevilla y Barcelona.

-Así, por una parte, en fecha 5 de junio de 2019, inició un procedimiento de Despido Colectivo en el centro de trabajo de Sevilla alegando la empresa la concurrencia de causas productivas y organizativas derivadas de la pérdida de la contrata "Back Office Provisión" de Orange. En dicho procedimiento, teniendo en cuenta la representación sindical existente en el centro, la comisión negociadora se constituyó con 13 miembros de los que 4 correspondían a CGT, 4 a CC.OO., 2 a UGT, 2 a CSIF y 1 a AST, ostentando como voto ponderado CGT un 32%, CC.OO. un 28%, UGT un 16%, CSIF un 12% y AST un 12%. El Despido Colectivo terminó sin acuerdo procediendo la empresa a la extinción de 123 contratos de trabajo en el centro de trabajo de Sevilla.

-Por otra parte, en fecha 12 de julio de 2019, la empresa comunica a la RLT del centro de trabajo de Barcelona su intención de promover un Despido Colectivo en dicho centro por razones productivas y organizativas derivadas de la pérdida de las contrataciones "Redes GLP" y "Distribución SDG" del cliente Gas Natural-Naturgy. En dicho procedimiento, teniendo en cuenta la representación sindical existente en el centro, la comisión negociadora se constituyó con 7 miembros de los que 3 correspondían a CC.OO., 2 a USOC, 1 a UGT y 1 a CGT, ostentando como voto ponderado CC.OO. un 47,62%, USOC un 28,57%, UGT un 14,29% y CGT un 9,52%. El procedimiento de Despido Colectivo culminó con acuerdo suscrito por los Sindicatos CC.OO. y UGT que ostentaban tanto la mayoría de la comisión negociadora, como la mayoría de la representación legal de los trabajadores.

Ambos procedimientos de Despido Colectivo fueron objeto de impugnación mediante demanda presentada en fecha 3 de septiembre de 2019 ante la Audiencia Nacional por el Sindicato CGT y en la que, entre otras cuestiones, se planteaba la nulidad del procedimiento seguido por cuanto, concurriendo en el tiempo una misma causa productiva y organizativa determinante del Despido Colectivo, se consideraba que resultaba fraudulenta la parcelación de la negociación por centros de trabajo llevada a cabo por la empresa. Dicho procedimiento fue resuelto mediante Sentencia no firme de la Audiencia Nacional de fecha 31 de octubre de 2019, donde, se estimó la excepción de falta de competencia objetiva de la Sala. Argumentando que, concurriendo la extinción de dos contrataciones diferenciadas, sin vínculo alguno entre sí, ejecutadas en dos centros de trabajo distintos, la mera coincidencia temporal no puede desvirtuar el ámbito de afectación de la causa productiva y organizativa que, necesariamente, ha de circunscribirse, de forma diferenciada, a cada uno de los centros afectados.

Así, en el presente supuesto, tratándose de la rescisión de tres contrataciones distintas que operaban en distintos centros de trabajo, el propio criterio empresarial mantenido en el anterior despido colectivo obligaba, en su caso, a la promoción de dos despidos colectivos diferenciados: uno para el centro de Sevilla, afectado por la rescisión de las contrataciones "ATAC" y "ARV (Tranquilidad)" prestados para el cliente "ORANGE", y otro para el centro de Barcelona, afectado por la rescisión de la contrata "BtoC" del cliente "Voyage".

Sin embargo, concurriendo tales premisas, la empresa, contraviniendo tanto su propio criterio, como el mantenido por la Audiencia Nacional, decide ahora promover un despido colectivo conjunto para ambos centros de trabajo. Y tal decisión empresarial resulta aún más sorprendente si se tiene en cuenta que,

No han existido cambios sustanciales en la empresa en orden a su situación económica desde entonces hasta ahora pues ya preexistía en la fecha en que se tramitaron los anteriores EREs. En tal sentido señalar que la introducción "ex novo" de la causa económica cuando anteriormente fue negada por la empresa ante la propia Sala e introducir de manera forzada, la extinción de una campaña ( el servicio Voyages de "Atención al Cliente BtoC" que tiene su origen en un contrato, de fecha 5 de octubre de 2015, entre el cliente QUI. SnCF y Acticall Franca para la prestación de servicios de soporte al cliente, cuyo servicio subcontrató Acticall a Sitel Ibérica Teleservices y Acticall France (que es quien controla el Grupo al que pertenece la empresa demandada) notifica a la Compañía demandada la finalización del servicio Voyages con fecha 31 de diciembre de 2019, y con una evidente afección residual sobre la plantilla (3 trabajadores).



Además, desde agosto hay un ERE abierto con más de 70 personas pendientes de recolocación, respecto al centro de Barcelona. Por lo que se produce una medida extintiva sobre otra medida extintiva, sin que concurren nuevas causas más allá de la extinción del contrato por la sociedad dominante del Grupo.

En este sentido, conviene tener en cuenta una serie de elementos: I). - Como se dijo, el centro de trabajo de Barcelona ya se vio afectado por un Despido Colectivo tan solo tres meses antes de comunicarse la promoción del presente. II). - En dicho despido colectivo la empresa no entendió que concurriese en el centro de Barcelona causa económica alguna, sino exclusivamente causas organizativas y productivas que deben presumirse paliadas con las medidas pactadas en el Acuerdo suscrito con la RLT que puso fin al mismo. III). - En consecuencia, la inclusión del centro de Barcelona en el presente despido colectivo debería obedecer, exclusivamente, a las causas económicas, productivas y organizativas generadas por la rescisión de la contrata "BtoC" del cliente "Voyage", servicio que se prestaba por la demandada con 10 trabajadores indefinidos. Pues bien, no parece que la pérdida de dicho servicio pueda determinar un impacto de naturaleza económica, productiva u organizativa de tal envergadura en el centro de Barcelona que, por si misma, pudiera habilitar la promoción de un despido colectivo inviable, en todo caso, al no superarse los umbrales del Art. 51 del ET . Tampoco existe, más allá de la mera e inocua coincidencia temporal, la menor conexión entre las causas económicas, productivas y organizativas alegadas por la empresa en ambos centros de trabajo. Se trata, en definitiva, de la pérdida de contrataciones distintas que producen efectos también distintos en centros diferentes, y cuyo impacto y posible solución, son diferentes.

Debemos recordar la Jurisprudencia del Tribunal Supremo -por todas, Sentencia de fecha 10 de octubre de 2017 -, en cuya virtud, no cabe que la empresa opte libremente entre acometer un despido colectivo o despidos individuales por razones económicas, técnicas, organizativas o de producción, debiendo acudir inexcusablemente a la modalidad que en cada caso legalmente corresponda. Así, en el Fundamento de Derecho Tercero, último párrafo, de dicha sentencia, el Tribunal Supremo señala: *"2.- Ante el referido problema la Sala ya ha sentado dos precedentes que habrán de conducir ahora a entender que esos umbrales que configuran la necesidad de llevar a cabo un despido colectivo cuando son alcanzados, de la misma manera impiden que la empresa opte por realizarlo cuando tales umbrales no se alcanzan, porque no existe en ese caso de un derecho a disponer libremente de una u otra modalidad de despido por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción -individual o colectivo teniendo en cuenta que la puesta en marcha de los trámites y procedimientos propios de ese despido colectivo, alcanzan no solo a la propia naturaleza del propio despido, teniendo en cuenta que el art. 51.4 ET permite que el colectivo termine con un acuerdo firmado entre los representantes de los trabajadores y la empresa, con las correspondientes repercusiones en los despidos individuales, sino que también esa opción empresarial equivocada se proyecta sobre todo el ámbito procesal de la legitimación activa -sujetos colectivos- y, lo que es más relevante, desde el punto de vista de la indisponibilidad de los derechos, sobre la propia competencia objetiva de los tribunales, de manera que se atribuye a las Salas de lo Social en única instancia y al Tribunal Supremo la casación, por la vía de una simple opción empresarial y, eventualmente, de acuerdo con los representantes de los trabajadores, de un procedimiento que es colectivo precisamente porque esa dimensión concreta se la ha atribuido la Ley únicamente en aquellos casos en los que se alcanzan los umbrales legalmente establecidos."*

Por tanto, lo acontecido en el centro de Barcelona es meramente coyuntural, consustancial al propio ciclo productivo de la demandada, el cual se sustenta en la continua pérdida y adjudicación de servicios, por lo que la supuesta necesidad de amortizar hasta un máximo de 10 contratos indefinidos en un centro que ocupa a casi 500 trabajadores, constituye una eventualidad residual, ordinaria y carente de relevancia desde una perspectiva económica, productiva u organizativa. Y tales circunstancias son corroboradas por el propio Informe Técnico facilitado por la empresa, donde se contienen distintas referencias a la continua adjudicación y expectativas de adjudicación manejadas por la empresa y que, en definitiva, constituyen su ordinario ciclo productivo. Así, en lo que respecta al centro de Barcelona, la empresa reconoce que en el mes de noviembre de 2019 ha comenzado a prestar el servicio "Packlinc" de atención al cliente en Barcelona destinando a un equipo fijo de 7,1 puestos de trabajo. Igualmente, en lo que respecta a dicho centro, la empresa reconoce en su Informe Técnico que a noviembre de 2019 ha presentado un total de 22 propuestas de contratación, de las que 13 serían para el centro de Barcelona y, en hipótesis, pudieran ocupar a un total de 239 trabajadores e implicar una facturación anual superior a los 10 millones de euros, todo ello con un porcentaje de probabilidad que oscila entre el 80% y el 20%. Y a su vez, dicho cuadro se actualiza a lo largo del periodo de consultas, concretamente a fecha 21 de noviembre de 2019, reconociendo la empresa la adjudicación en el centro de Barcelona de dos contrataciones de Atención al Cliente para ocupar a casi 40 trabajadores. Tanto es así que la propia empresa, a lo largo del periodo de consultas, de los 10 trabajadores afectados por el Despido Colectivo en el centro de Barcelona pudo recolocar a 7 trabajadores, procediendo únicamente a la extinción de 3 contratos de trabajo.



Pues bien, conforme a todo lo anteriormente expuesto, resulta palmario que la inclusión del centro de Barcelona en el perímetro del presente Despido Colectivo contraviene : 1.- el propio criterio empresarial mantenido hasta la fecha, 2.- el criterio mantenido por la propia Audiencia Nacional, 3.- la Jurisprudencia del Tribunal Supremo respecto a la indisponibilidad de los umbrales cuantitativos fijados por el Art. 51 del ET , y 4.- carecía de justificación desde una perspectiva económica, productiva u organizativa, al no concurrir tales causas, cuando menos, en el centro de trabajo de Barcelona. Sin embargo, la empresa aprovechó la coincidencia temporal de su propia decisión- la extinción de la contrata "BtoC" del cliente "Voyage"-, para, artificialmente, sobredimensionar el perímetro del despido colectivo incluyendo el centro de Barcelona y distorsionar así la correlación de fuerzas de su interlocutor legal, que serían las propias del Comité de Empresa de Sevilla donde, a diferencia de lo ocurrido en Barcelona, no había logrado alcanzar acuerdo. En este sentido, debemos recordar la Jurisprudencia del Tribunal Supremo -por todas, Sentencia de fecha 10 de octubre de 2017 -, en cuya virtud, no cabe que la empresa opte libremente entre acometer un despido colectivo o despidos individuales por razones económicas, técnicas, organizativas o de producción, debiendo acudir inexcusablemente a la modalidad que en cada caso legalmente corresponda.

Los umbrales cuantitativos establecidos en el art. 51 del ET conforman un elemento indisponible a la hora de determinar las reglas que deben aplicarse para la articulación de las extinciones motivadas por causa económica, organizativa o productiva, quedando fuera de la competencia y decisión empresarial la selección del procedimiento de tramitación fijada en la norma estatutaria ya sea mediante el art. 52 del ET o del art. 51.

En el presente caso, considerando que las causas alegadas traen motivo en la finalización de contratos de servicios diferenciados que se ejecutan desde distintos centros de trabajo, y que la intensidad de la afectación en los distintos centros es claramente desigual, no cabe atender a una mera lógica cronológica sobre la concurrencia simultánea de dos causas productivas, como plantea la empresa, para justificar la selección de un procedimiento unitario por el que encauzar extinciones derivadas de marcos de correspondencia no asimilables (tanto en orden a su causa como a su intensidad) , la selección empresarial del ámbito incurre en un supuesto de fraude de ley conforme al art. 6.4 del CC y abuso de derecho mediante el que bajo la apariencia del cumplimiento legal se tergiversa la finalidad de la norma contenida en los arts. 51 y 52.c) del ET con claro impacto sobre aspectos de especial relevancia como la legitimación activa de los sujetos, la estructura legal de la acción por despido y la competencia funcional de los órganos judiciales que deben entender del caso.

Por todo lo anteriormente razonado, procede estimar la demanda declarando la nulidad del despido colectivo impugnado.

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

## FALLO

Estimamos las demandas formuladas por D. PEDRO POVES OÑATE en nombre y representación de la CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS (CSIF), CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT), UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (UGT), CONFEDERACIÓN SINDICAL DE COMISIONES OBRERAS (CCOO), y UNION SINDICAL OBRERA (USO) a las que se ha adherido, ALTERNATIVA SINDICAL DE TRABAJADORES, contra SITEL IBÉRICA TELESERVICIOS S.A. , sobre DESPIDO COLECTIVO. Declaramos la nulidad del despido colectivo impugnado y el derecho de los trabajadores afectados a la reincorporación a su puesto de trabajo, condenando a la empresa demandada a la inmediata readmisión de los trabajadores despedidos, con abono de los salarios dejados de percibir.

**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 0009 20; si es en efectivo en la cuenta nº 2419 0000 00 0009 20, 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.**

**De conformidad con el artículo 261 de LOPJ la Presidente firma por el Ilmo. Sr. D. Ramón Gallo Llanos, quien votó en Sala y no pudo firmar.**

FONDO DOCUMENTAL CENDOJ