



Roj: **STS 4805/2017 - ECLI:ES:TS:2017:4805**

Id Cendoj: **28079149912017100062**

Órgano: **Tribunal Supremo. Sala de lo Social**

Sede: **Madrid**

Sección: **991**

Fecha: **20/12/2017**

Nº de Recurso: **116/2017**

Nº de Resolución: **1035/2017**

Procedimiento: **Social**

Ponente: **ROSA MARIA VIROLES PIÑOL**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

Resoluciones del caso: **SAN 273/2017,**  
**STS 4805/2017**

CASACION núm.: **116/2017**

Ponente: Excm. Sra. D.<sup>a</sup> Rosa María Virolés Piñol

Letrado de la Administración de Justicia: Ilmo. Sr. D. Santiago Rivera Jiménez

**TRIBUNAL SUPREMO**

**Sala de lo Social**

**PLENO**

**Sentencia núm. 1035/2017**

Excmos. Sres. y Excmas. Sras.

D. Jesus Gullon Rodriguez, presidente

D<sup>a</sup>. Maria Milagros Calvo Ibarlucea

D. Luis Fernando de Castro Fernandez

D<sup>a</sup>. Maria Luisa Segoviano Astaburuaga

D. Jose Manuel Lopez Garcia de la Serrana

D<sup>a</sup>. Rosa María Virolés Piñol

D<sup>a</sup>. Maria Lourdes Arastey Sahun

D. Antonio V. Sempere Navarro

D. Angel Blasco Pellicer

D. Sebastian Moralo Gallego

En Madrid, a 20 de diciembre de 2017.

Esta Sala ha visto el recurso de casación interpuesto por la Confederación General del Trabajo (CGT) representada y asistida por la letrada D<sup>a</sup>. Teresa Ramos Antuñano contra la sentencia dictada el 3 de febrero de 2017, por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en el procedimiento 331/2016, en actuaciones seguidas en virtud de demanda a instancia de la Confederación Intersindical Galega y la Confederación General del Trabajo contra Extel Contact Center SAU, Comisiones Obreras, Unión Sindical Obrera, Confederación Sindical Unión General de Trabajadores de España UGT y Organización Sindical de Trabajadores de Aragón Osta sobre despido colectivo.



Han comparecido en concepto de recurridos Extel Contact Center SAU representada y asistida por la letrada D<sup>a</sup>. María Ángeles Sánchez de León García, y la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores representada y asistida por el letrado D. Roberto Manzano del Pino.

Ha sido ponente la Excm. Sra. D.<sup>a</sup> Rosa María Virolés Piñol.

## ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO.-** Por las respectivas representaciones de la Confederación General de Trabajadores - CGT y de la Confederación Intersindical Galega - CIG, se presentaron demandas de conflicto colectivo, de las que conoció la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, procediendo a su acumulación, y en las que tras exponer los hechos y motivos que estimaron de aplicación se terminó por suplicar se dicte sentencia por la que se declare:

«la nulidad de la decisión empresarial de despido colectivo, por la que se extingue los contratos de 239. En consecuencia se declare la obligación de la empresa demandada de reponer a los trabajadores afectados por el despido colectivo, en sus derechos y condiciones laborales, previa reincorporación a sus puestos de trabajo, y al abono de los salarios de tramitación devengados hasta la misma y subsidiariamente, los declare no ajustados a derecho y por tanto, improcedentes, así como a todas las consecuencias que se deriven de la sentencia estimatoria.»

**SEGUNDO.-** Admitida a trámite la demanda se celebró el acto del juicio, con la intervención de las partes y el resultado que se refleja en el acta que obra unida a las actuaciones. Recibido el pleito a prueba se practicaron las propuestas por las partes y declaradas pertinentes.

**TERCERO.-** Con fecha 3 de febrero de 2017 se dictó sentencia por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en la que consta el siguiente fallo:

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

**CUARTO.-** En dicha sentencia se declararon probados los siguientes hechos:

«PRIMERO. - EXTEL, constituida el 30-12-1991, forma parte del Grupo ADECO y su denominación actual se remonta al 16-03-2003. Tiene como objeto social la prestación de servicios de gestión externalizada de "Contact Center" pudiendo distinguirse las siguientes tipologías: Servicios de atención telefónica: recepción de llamadas y gestión de solicitudes de información, consultas, incidencias, pedidos, altas y bajas de clientes (representa el 87% de la facturación). Servicios de emisión de llamadas: cualificación de bases de datos, campañas de "telemarketing", concertación de visitas comerciales, estudios de mercado y encuestas de satisfacción (representa el 7% de la facturación). Servicios de "help desk": recepción y gestión de incidencias técnicas (representa el 6% de la facturación).

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

Territorio Cataluña.

- 1) Atención y emisión desde las plataformas de A Coruña y Hospitalet.
- 2) Instaladores y Leads desde la plataforma de Hospitalet.
- 3) CAOL y portados desde la plataforma de A Coruña.

Territorio centro.

- 1) Atención y emisión desde las plataformas de Zaragoza y Alcobendas.
- 2) Instaladores; Leads y Emisión desde la plataforma de Alcobendas.

Territorio este.

- 1) Emisión desde la plataforma de Zaragoza.

Territorio norte.

- 1) Atención y portados desde las plataformas de A Coruña y Zaragoza.



2) CAOL; Leads y retención genérica desde la plataforma de A Coruña.

3) Emisión desde la plataforma de Zaragoza.

Territorio sur.

Atención; portados; LEAD y emisión desde la plataforma de Málaga.

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

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

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

TERCERO.- Todos los centros de trabajo citados tienen representantes de los trabajadores, cuya distribución sindical es la siguiente: Representantes unitarios en Coruña: 8 CGT; 6 CCOO; 4 CIG y 3 UGT.

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

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

Delegados LOLS en Hospitalet: 1 CCOO y 1 UGT.

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

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

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

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

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

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

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

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

Volumen Promedio mes (periodo: Agosto 15 a julio 16) Volumen Máximo a partir de 01/10/2016

#### **TERRITORIO CATALUÑA**

Nº Llamadas (1004+Portados atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores) Nº Horas Conexión Servicio (telemarketing y Emisión Portados) 170.031 17.657 126.120 8.900

#### **TERRITORIO CENTRO**

Nº Llamadas (1004+Portados atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores) Nº Horas Conexión Servicio (telemarketing y Emisión Portados) 258.969 2.301 237.653 -

#### **TERRITORIO NORTE**

Nº Llamadas (1004+Portados atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores) Nº Horas Conexión Servicio (telemarketing y Emisión Portados) 308.037 22.743 254.870 6.600

#### **TERRITORIO SUR**

Nº Llamadas (1004+Portados atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores) Nº Horas Conexión Servicio (telemarketing y Emisión Portados) 253.847 12.272 224.200 7.200

#### **TERRITORIO ESTE**

Nº Llamadas (1004+Portados atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores) Nº Horas Conexión Servicio (telemarketing y Emisión Portados) 0 2.506 0 0



En consecuencia y como se refleja en el cuadro anterior, a partir del 1 de octubre de 20126, el volumen máximo global de llamadas y horas de servicio de conexión a atender por EXTEL se reducirá de forma definitiva, sin que vaya a producirse en el futuro incremento alguno en el global que representa la suma total de horas y llamadas reflejadas en el cuadro anterior.

Quedo a tu disposición para cualquier aclaración.

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

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

Igualmente, solicitaron acordar la presencia con voz pero sin voto del sindicato O.S.T.A. La mercantil manifestó por escrito de la misma fecha que no podía dar validez a la composición que se le traslada de la comisión representativa por el banco social al superarse los 13 miembros previstos en el artículo 51.2 E.T., manifestando UGT y así se recoge de forma manuscrita que aunque entiende acertada la presencia de 14 miembros en el banco social, dado que la empresa no acepta la superación de los miembros previstos legalmente entiende que la composición debe sujetarse a la previsión legal, puesto que el expediente se ha iniciado y la empresa ha indicado que no aportará documentación alguna. EXTEL notificó a la Autoridad Laboral el inicio del período de consultas, para lo cual aportó un documento de apertura del periodo de consultas de 20 de septiembre de 2016 dirigido a la representación legal de los trabajadores en el que no constaba la recepción del mismo por ningún conformante del banco social. El 21 de septiembre de 2016 en escrito dirigido tanto a las secciones sindicales como a los comités de empresa de los centros afectados la empresa comunica la apertura del periodo de consultas en dicha fecha, no obstante no haberse en su opinión constituido en forma la comisión representativa, así como el traslado del expediente a la Autoridad Laboral el día anterior. El mismo día, C.G.T. dirigió un escrito a la empresa, en el cual señala que, aún considerando ajustada a derecho la composición de la mesa con 14 representantes bajo los principios de representatividad y ponderación del voto, correspondería a C.C.O.O. menguar en un componente su participación en la mesa.

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

El 22-09-2016 la Autoridad Laboral remitió escrito a la empresa EXTEL, en la que requirió la aportación de los documentos siguientes: Actas de elección de los representantes legales de los trabajadores de los centros afectados. Acta de constitución de la Comisión Negociadora. Acta de inicio del periodo de consultas firmada por todos los miembros de la comisión representativa.

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

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

En dicho acto, EXTEL reiteró, en escrito dirigido a la parte social, que el período de consultas se inició el 21 de septiembre de 2016 y procedió a aportar la documentación siguiente: Comunicación empresarial de 12 de septiembre de 2016 de la intención de iniciar un procedimiento de despido colectivo realizada a los comités de empresa de los centros afectados y a las diferentes secciones sindicales presentes en la empresa. Escritura de constitución de la solicitante. Poderes representante legal.



Número y clasificación profesional de los afectados por el despido desglosados por centro de trabajo. Trabajadores en alta en la mercantil por centro de trabajo a 1 de septiembre de 2016. Número y clasificación profesional de los trabajadores empleados habitualmente en el último año desglosados por centro de trabajo. Información sobre la composición de la RLT. Periodo previsto para la realización de los despidos. Criterios tenidos en cuenta para la designación de los trabajadores afectados. Memoria explicativa de las causas alegadas. Solicitud a los RLT del informe previsto en el art.64.5 a ) y b) E.T . Informe técnico. Plan de recolocación externo.

Se propone asimismo el calendario de reuniones a celebrar. El 28-09-2016 EXTEL contestó el requerimiento de la Autoridad Laboral y aportó la documentación siguiente:

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

Escrito de la mercantil de 20 de septiembre de 2016.

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

Escrito parte social de 27 de septiembre de 2017.

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

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

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

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

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

SEXTO.- El 27-09-2016, constituida formalmente la comisión negociadora y entregada la documentación antes dicha, comenzó la negociación, previa protesta de CGT, porque no se había entregado la documentación el 20-09-2016 y reprocha la vulneración de su derecho a la negociación colectiva. - Denuncia que se estén realizando horas extraordinarias y solicita la aportación íntegra del contrato mercantil con Telefónica, así como las subcontrataciones producidas, que considera relevantes para considerar la concurrencia de causa productiva. - CCOO rechaza también el expediente, porque la empresa tiene una fuerte carga de trabajo y está contratando ETT. - UGT se suma a los reproches anteriores y se queja por el retraso en la aportación de la documentación. Solicitan, a continuación, la documentación siguiente: En formato extel "ciego": categoría/jornada, salario anual con desglose de pluses e incentivos/ provincia/ territorios y antigüedad, cargas familiares o reducciones de jornada acreditadas. Solicita dicha información en formato ciego, para facilitar su trabajo de revisión y cálculos indemnizatorios. Número de trabajadores totales adscritos a los servicios de TME y número total de los no adscritos a los servicios de TME. Desglose por provincia/departamento/territorio con contrato eventual y lo mismo de los trabajadores puestos a disposición por ETT. - Número de horas contratadas (par horas/por meses).- Número de llamadas recibidas por bandas horarias. USO y CIG reprochan que el período de consultas comience el 21-09, puesto que se les entrega la documentación el 27-09, abriéndose un debate, a continuación, sobre la posición de cada representación al constituirse la comisión negociadora y las consecuencias jurídicas de no haberse constituido formalmente hasta el 27-09- 2016. Discuten después sobre el modo de redactar las actas, así como el calendario de reuniones y el número de asistentes. - Se abre un debate sobre las contrataciones eventuales, defendiéndose por CGT que concurría un fuerte fraude de ley en las mismas, lo cual se niega por la empresa. - Respecto a posibles nuevas contrataciones, la empresa manifiesta que se ha habilitado un procedimiento para ofertar la existencia de cualquier puesto de trabajo que pudiera surgir y que pudiera ofertarse/ e intentar reducir el número de afectados por el Despido Colectivo. Si hay posibilidad de contratación de nuevos trabajadores, reduciría el número de afectados, porque es intención de la empresa reducir en la medida de lo posible el número de afectados por la reducción de actividad en los servicios que presta EXTEL para TELEFONICA. -Manifiesta además que no existe intención de adoptar otras medidas de ajustes de plantilla, si bien todo queda condicionado a los clientes. CCOO solicitó aclaraciones sobre la antigüedad como criterio de selección, a lo que la empresa señala que viene referido a la antigüedad en la empresa dentro del Territorio en operadores (Bloque I) y dentro de la Plataforma en el resto de trabajadores (Bloque 1), de menor a mayor, tal y como figura en el Expediente.

Segunda reunión (4-10-2016): Los negociadores abren un debate sobre la fecha de inicio del período de consultas, defendiéndose por los sindicatos que debió comenzar el 27-09- 2016, fecha en la que se les entregó la documentación exigible, oponiéndose la empresa, quien defendió que no estaba obligada a entregar la documentación hasta que no se constituyó formalmente la comisión representativa, lo cual no sucedió hasta el 27-09- 2016. La empresa informa a continuación sobre la documentación solicitada en la primera reunión y señala que se han incorporado 5 trabajadores afectados en el Catastro, en concordancia con el interés



empresarial de reducir al máximo el número de afectados por el despido colectivo. - Discuten, a continuación, sobre el deber de confidencialidad de la RT respecto a la documentación aportada, especialmente la que afecta a terceros. - Posteriormente la empresa informa que ha tenido conocimiento de la adjudicación del contrato de Correos el día anterior por la tarde y destaca que es un servicio cuyo pliego de condiciones salió el mes de mayo, que es un servicio a prestar en Madrid y que la fecha prevista de inicio del servicio sería aproximadamente en 8 semanas desde la adjudicación y subraya que, si bien el número de posiciones oscilará entre 120 y 130 trabajadores, está condicionado a la operatividad del art. 18 del convenio colectivo aplicable, lo que se contesta por CGT, quien defiende que el art. 18 del convenio solo se activa caso de concurrencia de vacantes, lo que no sucedía en la empresa y reclama que se demuestre que el servicio debe prestarse necesariamente en Madrid, abriéndose, a continuación, un debate en el que intervienen todos los sindicatos. CGT cuestiona la concurrencia de causas productivas y organizativas, que niega de plano y cuestiona también los criterios de selección. - CCOO insiste en la misma dirección y reclama aclaraciones sobre los límites de las exenciones y sobre la antigüedad como criterio de selección y solicita información sobre los aspectos siguientes:

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

Solicita también información sobre la contratación de eventuales y manifiesta que, si el despido progresa finalmente, no le parece negativa la adscripción voluntaria, siempre que sea incentivada. UGT denuncia la concurrencia de fraude de ley, si la empresa conocía el contrato de Correos anteriormente y discute la corrección del informe técnico, por lo que pide la retirada del ERE. - Acepta también la adscripción voluntaria, siempre que haya acuerdo. USO reprocha el correo electrónico de Telefónica, al que considera falso e insuficiente y solicita más documentación. - Se abre, a continuación, un amplio debate, en el que intervienen todos los sindicatos, quienes cuestionan la concurrencia de causas y denuncia el fuerte crecimiento de la contratación eventual en la empresa, que reputan fraudulentos. La empresa replica, explicando que la reducción del servicio decidida por el cliente constituye causa productiva y explica, a continuación, su incidencia plataforma por plataforma y servicio por servicio, que acredita el sobredimensionamiento de la plantilla, lo que no se acepta por la RT.

La empresa aportó la documentación siguiente:

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

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

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

Tercera reunión (10-10-2016):

Las partes debaten sobre si la empresa había ofertado o no en el SIMA prolongar el período de consultas como contrapartida a la retirada de la convocatoria de huelga, lo que se niega por EXTEL. A continuación, la empresa intenta centrar los términos del debate sobre concurrencia de causas y repercusión en los territorios, así como sobre la organización territorial y la posibilidad de realizar movimientos de actividad entre distintos territorios e informa que desconoce las razones de Telefónica y se compromete a requerir a dicha mercantil



para que explique qué va a suceder con la actividad suprimida e informar a la RT y subraya que la disminución de llamadas y horas de conexión, requeridas por el cliente, comporta necesariamente una sobredimensión de la plantilla, lo cual tiene distinta repercusión por territorios, que es el modo en el que se organiza la empresa para satisfacer las necesidades del cliente. CGT se opone a los razonamientos de la empresa y defiende que la territorialización no es exigible contractualmente, por lo que pueden atenderse los servicios desde cualquier plataforma y pide información sobre cambios horarios producidos, así como de la información que la empresa requirió a Telefónica, a lo que se compromete la empresa. - CGT pide documentación que acredite la bajada de actividad, respondiéndole la empresa que está sometida a la decisión del cliente.

Los demás sindicatos abundan en que la territorialización no puede ser un corsé, siendo posible atender los servicios desde diferentes plataformas. - UGT denuncia alteraciones en las horas de conexión, derivadas de "Pines fantasma". - EXTEL explica que en la página 13 de la memoria figuran los Fte's a fecha 1 de septiembre y los Fte's necesarios a fecha 1 de octubre, subrayando que la diferencia es el excedente de Fte's, sin que quepa comparar con las horas de conexión excedente de la página 12, por dos razones, porque los períodos que se están comparando para las horas de conexión son promedio de agosto 2015 a julio 2016 vs 1 de octubre y porque en la página 12 hay horas de conexión y en la página 13 Fte's, que son trabajadores equivalentes a jornada completa. La RT discute sobre la veracidad de la información aportada por la empresa y reclama disponer de toda la información dispuesta por el auditor para constatar la concurrencia de las causas. - Los redactores del informe técnico explican, a continuación, su contenido esencial, respondiéndose por el consultor a las dudas e interpelaciones de cada uno de los sindicatos. La empresa explica, a continuación, cuales son los colectivos excluidos: Mayores de 50 años a fecha 1-09-16; discapacidad reconocida igual o mayor al 33%; víctimas de terrorismo; víctimas de violencia de género y representantes legales y sindicales. Informa también sobre los criterios de afectación, lo que abre un nuevo debate sobre los mismos, especialmente en materia de territorialización, que se niega por la RT.

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

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

La empresa explica, a continuación, información sobre la adjudicación de Correos, que afectaría a un total de 146 FTEs, si bien condicionados al despliegue del art. 18 del convenio, para lo que se ha puesto en contacto con el adjudicatario anterior que fue KONECTA, comprometiéndose a informar en cuanto dicha mercantil le de respuesta y especialmente si el servicio deberá prestarse necesariamente desde Madrid. - La empresa aportó, a estos efectos, el correo electrónico, remitido por Eva (EXTEL) a Leonardo (KONECTA) en relación a la información necesaria a los efectos de aplicar el artículo 18 CCOL Contact Center, en el servicio de CORREOS, así como el Anexo 4.4. del Pliego de Condiciones del servicio de Correos. - Aportó también el requerimiento a Telefónica sobre el destino de los servicios reducidos.

Cuarta reunión (13-10-2016): La empresa informa de la documentación aportada del modo siguiente:

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

El día 12 de octubre se envió:

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



Selección Servicios de Correos para: Teleoperador/a; Formador/a; Coordinador/a; Supervisor/a y Responsable de Servicio.

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

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

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

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

Anunció la creación de una bolsa de trabajadores con derecho preferente de reingreso en un periodo de seis meses con los siguientes criterios: Ubicación o Provincia donde se produce la vacante; Antigüedad teniendo prioridad los más antiguos, asumiendo los gastos de desplazamiento del trabajador y de sus familiares y de lo que supone la mudanza.

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

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

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

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

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

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

1. ROTACIÓN TME ENERO AGOSTO 2016
2. TC2 (ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, AGOSTO 2016)
3. AMPLIACIONES DE JORNADA 2016
4. PLIEGO DE CORREOS: CUADRO DE CARACTERÍSTICAS.
5. CONDICIONES GENERALES DEL PLIEGO DE CORREOS
6. PREVISIÓN DE ACTIVIDAD / LLAMADAS DE OCTUBRE





## 7. HORAS DE CONEXIÓN A 1 DE SEPTIEMBRE

## 8. RESULTADOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Quinta reunión (19-10-2016):

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

Se abre una nueva discusión sobre la fecha de inicio del período de consultas, manteniéndose las posiciones ya conocidas y se insiste por la RT en que no se ha tenido en cuenta el impacto de la adjudicación de Correos, negando, en cualquier caso, que el despido pivote sobre la territorialización de la empresa.

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

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

Sexta reunión (20-10-2016):

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

EXTEL oferta elevar la indemnización a 33 días por año con tope de 12 mensualidades y subraya que, en el caso de superar el 70% de voluntarios, se aplicará el criterio de antigüedad de menor a mayor. - Se compromete también a valorar todas las propuestas que se han hecho a lo largo del día de hoy antes de ejecutar los despidos y concretamente: Redefinir el criterio de voluntariedad aplicando el 70% de la voluntariedad de los afectados por territorio y plataforma, al total plataforma, así como valorar las opciones de recolocación. Reiteró, para que la PS pudiera valorarlo, su oferta de ampliar el PC hasta el día 28.10 entendiendo ese día como fecha de una última reunión, que se rechaza por la RT tras diversas intervenciones, por lo que se dio por finalizado el período de consultas sin acuerdo.

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

OCTAVO. - El 24 de octubre de 2016 la mercantil emite un documento de adhesión voluntaria al expediente en las condiciones fijadas en la última reunión del periodo de consulta, con plazo de adscripción hasta el día 27. El 28 de octubre se abre un nuevo plazo de adhesión voluntaria hasta el 2 de noviembre de 2016 que consagra la adscripción voluntaria en el orden de prioridad fijado en el mismo, sin que en el bloque 1 las solicitudes puedan superar el 100% del total definitivo de afectados. En las solicitudes remitidas por los trabajadores pertenecientes al bloque II se establecía como límite el ratio de proporcionalidad necesario entre cada una de las funciones afectadas del bloque II y el número total de trabajadores del bloque I que finalmente resulten afectados. El 4 de noviembre EXTEL aporta a la Autoridad Laboral la comunicación de la decisión final definitiva, tras finalizar el plazo de adhesión voluntaria, quedando finalmente afectados 239 trabajadores, todos de forma voluntaria, siendo la indemnización de 33 días de salario por año de servicio con el límite de 12 mensualidades. Además, se crea una bolsa de trabajadores con derecho preferente de reingreso en un periodo de 6 meses y se da prioridad a los afectados para su acceso al servicio de CORREOS, pendiente



de adjudicación definitiva. En comunicación de 10 de noviembre a la Autoridad Laboral la mercantil señala que con anterioridad al 7 de noviembre de 2016, fecha de inicio de las notificaciones de despido individuales, 2 de los afectados manifiestan su decisión de permanecer en la empresa, procediéndose a su sustitución por otros dos interesados. En la comparecencia ante la Autoridad Laboral, la totalidad de las secciones sindicales reitera su postura no conforme, reflejada en la última reunión del periodo de consultas, señalando que la utilización del criterio de la voluntariedad para determinar el total de afectados debería haber sido implementada dentro del periodo de consultas.

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

DÉCIMO.- En 2016 se han convocado en EXTEL las huelgas siguientes: Hospitalet: 8; Coruña: 13; Madrid: 8; Málaga: 15 y Zaragoza: 10.

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

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

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

El 1-12-2016 se formalizó el contrato entre Correos y Extel, que obra en autos y se tiene por reproducido. EXTEL se dirigió a Correos para investigar si la ubicación del servicio en Madrid fue relevante o no para la adjudicación del servicio. - Correos respondió lo siguiente:

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

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

#### **HRS CONEXIÓN NECESARIAS RECEPCIÓN LLAMADAS POR TERRITORIO Y SERVICIO OCT 2016**

TERRITORIOSERVICIOSVol.Max. Llam Oct-16Llam/Hr Agosto?15-Juli?16)Hrs Conexión Nec. Oct-16

CATALUÑA 1004 88.237 5,36 16.461

Leads 27.791 4,13 6.737

Caol 7.253 2,15 3.373

Instaladores 2.838 1,77 1.603

**Total Cataluña 126.120 28.174**

CENTRO 1004 205.159 4,65 44.094

Leads 29.565 3,57 8.289

Instaladores 2.929 1,32 2.222

**Total Centro 237.653 54.605**

NORTE 1004 218.643 4,52 48.402

Leads 32.755 3,73 8.788

Caol 3.471 2,58 1.346

**Total Norte 254.870 58.536**



SUR 1004 209.864 4,84 43.341

Leads 14.336 3,21 4.467

**Total Sur 224.200 47.808**

NACIONAL 1004 --

Leads --

**Total Nacional --**

TOTAL **842.843 189.123**

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

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

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

SERV.RECEPCIÓN SERV.EMISIÓN TOTAL HRS CONEXIÓN NECESARIAS

CATALUÑA 28.174 8.900 37.074

CENTRO 54.605 - 54.605

NORTE 58.536 6.600 65.136

SUR 47.808 7.200 55.008

ESTE ---

**TOTAL 189.123 22.700 211.823**

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

**OPERADORES FTE'S NECESARIOS POR TERRITORIO**

**TERRITORIO HORAS CONEXIÓN OPERADORES FTE'S**

**Histórico Ago?15-Jul?16Hr Necesarias Oct-2016% Var. s/ Histórico Histórico Ago?15-Jul?16FET?s Necesarios Oct-2016**

CATALUÑA 55.739 37.074 -33,5% 422,22 280,83

CENTRO 61.047 54.605 -10,6% 449,18 401,77

NORTE 92.632 65.136 -29,7% 722,77 508,23

SUR 65.876 55.008 -16,5% 504,29 421,10

ESTE 2.506 - -100,0% 18,21 -

NACIONAL 1.175 - -100,0% 9,03 -

**TOTAL 278.976 211.823 -24,1% 2.125,70 1.611,93**

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

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

**OPERADORES FTE'S ACTUALES NECESARIOS**

TERRITORIO FTE?s Actual 01/09/16 FTE?s Necesarios Oct-2016 Excedente FTE?s Oct-2016 % Excedentes s/ Actual

CATALUÑA 417,65 280,83 136,82 32,8%

CENTRO 448,78 401,77 47,00 10,5%

NORTE 674,38 508,23 166,15 24,6%

SUR 459,74 421,10 38,64 8,4%

ESTE 38,82 - 38,82 100,0%

**TOTAL 2.039,37 1.611,93 427,45 21,0%**



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

**FINALIZACIÓN DE CONTRATOS EVENTUALES**

TERRITORIO Excedente FTE's FTE's Eventuales Finalización FTE's Excedente

(1/10/2016 1/09/2016 1/10/2016 Operadores FTE's indef.+Obras

1/10/2016

CATALUÑA 136,82 174,65 136,82 \_

CENTRO 47,00 40,85 40,85 6,15

NORTE 166,15 3,89 3,89 162,26

SUR 38,64 65,50 38,64 -

ESTE 38,82 - 38,82

CANAL - - -

**TOTAL 427,45 284,89 220,21 207,23**

Su afectación por plataforma es la siguiente:

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

**Operadores indef..+Obras a 1/9/2016 Excedente Operadores indef.+ Obras**

Personas FTE's FTE's %

TERRITORIO

/Plataforma

**CENTRO 469 407,93 - 6,15 -1,5%**

Alcobendas 273 236,99

Zaragoza 196 170,94

**NORTE 788 670,48 - 162,26 -24,2%**

A Coruña 518 430,35

Zaragoza 270 240,13

**ESTE 44 38,82 - 38,82 -100,0%**

Zaragoza 44 38,82

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

OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE

**TERRITORIO CATALUÑA**

Nº Llamadas (1004+Portado atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores Nº Horas Conexión Servicio (Telemarketing Salida y Emisión Portados 86.633 6.235 67.875 8.366 122.642 6.421

**TERRITORIO CENTRO**

Nº Llamadas (1004+Portado atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores 169.695 187.489 135.727

**TERRITORIO NORTE**

Nº Llamadas (1004+Portado atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores Nº Horas Conexión Servicio (Telemarketing Salida y Emisión Portados 177.099 6.483 184.018 6.554 185.363 5.204

**TERRITORIO SUR**

Nº Llamadas (1004+Portado atención+Genérica+Caol+Leads+Instaladores Nº Horas Conexión Servicio (Telemarketing Salida y Emisión Portados 170.886 1.127 153.364 4.758 166.860 4-592

Se han cumplido las previsiones legales.»



**QUINTO.-** Contra dicha resolución se interpuso recurso de casación por la representación la Confederación General de Trabajadores, siendo admitido a trámite por esta Sala.

**SEXTO.-** Impugnado el recurso por Extel Contact Center, S.A., se emitió informe por el Ministerio Fiscal en el sentido de considerar que el recurso debe ser desestimado, e instruida la Excm. Sra. Magistrada Ponente se declararon conclusos los autos, y dadas las características de la cuestión jurídica planteada y su trascendencia, se acordó que la deliberación, votación y fallo se hiciera en Pleno de Sala, fijándose para el día 8 de noviembre de 2017, la celebración de tales actos.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.- 1.-** Por la CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA y CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO, se formularon demandas de impugnación de Despido Colectivo contra EXTEL CONTACT CENTER SAU, COMISIONES OBRERAS (CCOO), UNIÓN SINDICAL OBRERA U.S.O, CONFEDERACIÓN SINDICAL UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES DE ESPAÑA UGT y ORGANIZACION SINDICAL DE TRABAJADORES DE ARAGON OSTA, interesando su nulidad o subsidiariamente su declaración de no ajustado a derecho.

Basan sus demandas sustancialmente en la mala fe negocial por parte de la empresa en relación a la conformación de la comisión negociadora, y respecto a la falta de entrega de la documentación al inicio del periodo de consultas, así como por la no facilitación de los criterios de selección de los trabajadores e inexistencia de la causa alegada.

**2.-** La sentencia de instancia, dictada por la Sala Social de la Audiencia Nacional, de fecha 3 de febrero de 2017 (procedimiento núm. 331/2016), desestima las demandas acumuladas, promovidas por CIG y CGT, a las que se adhirieron CCOO y USO, declarando justificado el despido colectivo y absolviendo a la empresa EXTEL CONTACT CENTER, SAU de los pedimentos de dichas demandas.

Se apoya la decisión en que la empresa aportó la documentación pertinente en el período de consultas y negoció de buena fe, puesto que movió repetidamente su posición, variando los criterios de selección que le eran más útiles a favor de la voluntariedad y ampliando colectivos excluidos, redujo el número de despedidos y ofertó una indemnización superior que mantuvo aunque el período de consultas concluyó sin acuerdo; y en definitiva que el despido estaba justificado al acreditarse una plantilla sobredimensionada, estimando que la medida era idónea, razonable y proporcionada.

**3.-** Disconforme con dicha resolución, interpone recurso de casación la CONFEDERACIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (CGT), articulando tres motivos de censura jurídica, en los términos que oportunamente se dirá, para interesar la nulidad del despido.

La empresa demandada interesa la desestimación del recurso y la confirmación de la sentencia recurrida.

Por el Ministerio Fiscal se emite informe interesando la desestimación del recurso.

**SEGUNDO.- 1.-** Al amparo de lo dispuesto en el art. 207 e) de la LRJS, en tres motivos de recurso, denuncia la recurrente:

A.- Primer motivo: El incumplimiento del procedimiento regulado en el art. 51.2 ET en conexión con el RD. 1438/2012, por entender que concurre mala fe negocial por parte de la empresa, al no facilitar la documentación al inicio del periodo de consultas, ni a requerimiento de la mayoría sindical una vez acordada la composición de la comisión representativa.

B.- Segundo motivo: La inexistencia de causa al no acreditarse fehacientemente la disminución de la reducción del servicio a partir del 1º de octubre de 2016, con cita del art. 17 del Convenio Colectivo de aplicación.

C.- Tercer motivo: No facilitación de los criterios de selección de trabajadores ciertos y objetivos, y vulneración de la negociación colectiva, sin cita de precepto alguno como infringido.

**2.- Primer motivo de censura jurídica:** Refiere el recurrente con remisión al hecho probado quinto de la sentencia recurrida y recordando su contenido, que en fecha 12 de septiembre de 2006 la empresa comunicó a las secciones sindicales de todos los centros de trabajo y Comités de empresa, y que respetando el plazo legal de 7 días convocó para constituir la comisión representativa para el 20 de septiembre de 2016, fecha en la que se reunieron y como consecuencia del empate entre CIG y USO respecto al último miembro de la mesa de 13 miembros, la mayoría sindical propuso la composición de la mesa con 14 miembros, lo cual no fue aceptado por la empresa, que entiende que el periodo de consultas se inició el día 20/09/2016, presentando ante la Autoridad Laboral la documentación prevista en el art. 51.2 ET. En fecha 22/09/2016 se requiere a la empresa para la aportación de nueva documentación. En fecha 21/09/2016 por parte de CGT y el 22/09/2016 por parte de CCOO, se propone la composición de la mesa con 13 miembros con el fin de desbloquear su composición.



En fecha 27/09/2016 se produce una reunión en periodo de consultas y la constitución de la mesa negociadora con 13 miembros, facilitando en esta fecha la empresa la documentación complementaria solicitada por la RLT.

Partiendo de tales circunstancias, entiende el recurrente que se ha producido una vulneración del art. 51.2 ET -en concreto en su apartado 4 que reproduce textualmente-, en conexión con el RD. 1483/ 2012, concurriendo mala fe negociadora por parte de la empresa, que no facilitó toda la documentación al inicio del periodo de consultas, es decir el 20/09/2016, ni cuando le fue requerida por la mayoría sindical el 22/09/2016.

Sin perjuicio de cuanto oportunamente se dirá, cabe recordar la doctrina de esta Sala IV/TS al respecto:

Señala esta Sala IV/TS en sentencia de 27 de mayo de 2013 (rco. 78/2012 ) y recuerda -entre otras- en la de 26/3/2017 (rco. 158/2013 ) que:

*"[ cumple indicar con carácter previo a toda consideración sobre la documental aportada en el caso de autos, que no todo incumplimiento de las previsiones contenidas en aquel precepto puede alcanzar la consecuencia de nulidad que se pueda desprender del art. 124 LRJS , 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 ]. (...)*

El art. 4 del RD 1483/2012 en relación a los despidos colectivos por causas económicas, señala que además de la documentación común a que se refiere el art. 3: "(...) En los despidos colectivos por causas económicas, la documentación presentada por el empresario incluirá una memoria explicativa que acredite, en la forma señalada en los siguientes apartados, los resultados de la empresa de los que se desprenda una situación económica negativa.

*(...) Para la acreditación de los resultados alegados por la empresa, el empresario podrá acompañar toda la documentación que a su derecho convenga y, en particular, deberá aportar las cuentas anuales de los dos últimos ejercicios económicos completos, integradas por balance de situación, cuentas de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivos, memoria del ejercicio e informe de gestión o, en su caso, cuenta de pérdidas y ganancias abreviada y balance y estado de cambios en el patrimonio neto abreviados, debidamente auditadas en el caso de empresas obligadas a realizar auditorías, así como las cuentas provisionales al inicio del procedimiento, firmadas por los administradores o representantes de la empresa que inicia el procedimiento. En el caso de tratarse de una empresa no sujeta a la obligación de auditoría de las cuentas, se deberá aportar declaración de la representación de la empresa sobre la exención de la auditoría.*

*(...) Cuando la situación económica negativa alegada consista en una previsión de pérdidas, el empresario, además de aportar la documentación a que se refiere el apartado anterior, deberá informar de los criterios utilizados para su estimación. Asimismo, deberá presentar un informe técnico sobre el volumen y el carácter permanente o transitorio de esa previsión de pérdidas basado en datos obtenidos a través de las cuentas anuales, de los datos del sector al que pertenece la empresa, de la evolución del mercado y de la posición de la empresa en el mismo o de cualesquiera otros que puedan acreditar esta previsión.*

*(...) Cuando la situación económica negativa alegada consista en la disminución persistente del nivel de ingresos o ventas, el empresario deberá aportar, además de la documentación prevista en el apartado 2, la documentación fiscal o contable acreditativa de la disminución persistente del nivel de ingresos ordinarios o ventas durante, al menos, los tres trimestres consecutivos inmediatamente anteriores a la fecha de la comunicación de inicio del procedimiento de despido colectivo, así como la documentación fiscal o contable acreditativa de los ingresos ordinarios o ventas registrados en los mismos trimestres del año inmediatamente anterior. (...)]."*

Asimismo, sobre la exigencia de negociar de buena fe en el marco del periodo de consultas previo, existe una consolidada doctrina jurisprudencial. Así: La STS/IV de 16/11/2012 (rco. 236/2011 ) -aunque referida a una modificación sustancial de condiciones de trabajo, resume los criterios jurisprudenciales interpretativos de la exigencia legal de negociar de buena fe en el marco de un periodo de consultas previo a la modificación



sustancial de condiciones de trabajo señalando que : *"Del tenor de los párrafos transcritos se evidencia la trascendencia que el Legislador quiere dar al período de consultas previo a la decisión de modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter colectivo, configurándolo no como un mero trámite preceptivo, sino como una verdadera negociación colectiva, entre la empresa y la representación legal de los trabajadores, tendente a conseguir un acuerdo, que en la medida de lo posible, evite o reduzca los efectos de la decisión empresarial, así como sobre las medidas necesarias para atenuar las consecuencias para los trabajadores de dicha decisión empresarial, negociación que debe llevarse a cabo por ambas partes de buena fe.*

Como ya tuvo ocasión de señalar esta Sala en su sentencia de 30 de junio de 2011 (rec. 173/2010 ), aún cuando en el precepto legal no se impone un número mínimo de reuniones ni un contenido concreto de las mismas, habrá de estarse a la efectiva posibilidad de que los representantes legales sean convocados al efecto, conozcan la intención empresarial, y puedan participar en la conformación de la misma, aportando sus propuestas o mostrando su rechazo. Un proceso realmente negociador exige una dinámica de propuestas y contrapropuestas, con voluntad de diálogo y de llegar a un acuerdo, lo que obliga a la empresa, como beneficiaria de las modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo de sus empleados e iniciadora del proceso, no sólo a exponer la características concretas de las modificaciones que pretende introducir, su necesidad y justificación, sino que también, en el marco de la obligación de negociar de buena fe, debe facilitar de manera efectiva a los representantes legales de los trabajadores la información y documentación necesaria, incumbiendo igualmente a la empresa la carga de la prueba de que -como acertadamente señala la resolución de instancia- ha mantenido tales negociaciones en forma hábil y suficiente para entender cumplimentados los requisitos expuestos, pues de no ser así, se declarará nula la decisión adoptada ( artículo 138 de la Ley procesal laboral )."

No obstante lo expuesto, no puede obviarse -aunque resulte intrascendente para la resolución del presente caso atendiendo a las circunstancias concurrentes- que el RD 1483/2012 en su art. 7 establece para el supuesto de empresas de menos de cincuenta trabajadores un mínimo de dos reuniones, y para las empresas de cincuenta trabajadores o más un mínimo de tres reuniones.

Asimismo, en la STS/IV de 25/9/2013 -rco 3/2013 - se debate acerca de la existencia de una verdadera voluntad empresarial negociadora, resolviendo con arreglo al particular relato fáctico del caso enjuiciado y concluyendo que en el caso, al existir propuestas concretas por parte de la empleadora y constanding celebradas cinco reuniones, no puede apreciarse la inexistencia de negociación.

Sobre la misma materia, en proceso colectivo de impugnación de modificación sustancial de las condiciones de trabajo, se pronuncia la STS/IV de 30/6/2011 -rco 173/2010 - se indica que: *"Ha de afirmarse que en el precepto legal ni se impone un número mínimo de reuniones ni un contenido concreto de las mismas. Habrá de estarse a la efectiva posibilidad de que los representantes legales de los trabajadores sean convocados al efecto, conozcan la intención empresarial y sus razones, y puedan participar en la conformación de la misma, aportando sus propuestas o mostrando su rechazo. En todo caso, la esencia del procedimiento estriba en la persistencia de la buena fe y la inicial intención de lograr un acuerdo.*

Sobre este punto, en la STS de 5 de junio de 2009 (rec. 90/2008 ) rechazábamos que se hubiera producido la apertura del periodo de consultas, pero era porque la conducta de la empresa había consistido en la mera comunicación por parte de la empresa del calendario "con la simple advertencia de que de no recibir sugerencias en un determinado plazo se impondría como definitivo, como así ocurrió".

En el marco de esa obligación de negociación de buena fe, ha de incluirse el deber de la empresa de ofrecer a la representación de los trabajadores la información necesaria sobre la medida y sus causas, mas tampoco hay en el texto legal imposición formal alguna al respecto, bastando con que se produzca el intercambio efectivo de información."

En las SSTs/IV de 20/3/2013 -rco 81/2012 - y de 27/5/2013 -rco 78/2012 - también se resuelve acerca del cumplimiento de la obligación de entregar determinada documentación al inicio del expediente y los efectos de dicha omisión en la negociación posterior.

En los términos expresados, entre otras, cabe recordar la STS/IV de 26 de marzo de 2014 (rco. 158/2013 ).

Y en otras más recientes, entre ellas, la STS/IV de 23-noviembre-2016 (rco. 256/2015 ), en relación con el deber de negociar de buena fe, y con cita de las anteriores se señala como la expresión legal de negociar de buena fe, ciertamente << " 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 nos hemos inclinado por sostener que la configuración del mismo teniendo en cuenta " 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 del Código Civil ) y que en el campo de la negociación colectiva especifica el art. 89.1ET ("ambas partes estarán obligadas



a negociar bajo el principio de la buena fe"); añadiendo que la ley instrumenta la buena fe al objetivo de la consecución de un acuerdo ( STS/4ª/Pleno de 27 mayo 2013 -rec. 78/2012 -).

En esa línea, la STS/4ª/Pleno de 16 noviembre 2012 (rec. 236/2011 ) ponía en evidencia que el Legislador configura el periodo de consultas, " no como un mero trámite preceptivo, sino como una verdadera negociación colectiva, entre la empresa y la representación legal de los trabajadores, tendente a conseguir un acuerdo, que en la medida de lo posible, evite o reduzca los efectos de la decisión empresarial, así como sobre las medidas necesarias para atenuar las consecuencias para los trabajadores de dicha decisión empresarial, negociación que debe llevarse a cabo por ambas partes de buena fe ".

Tanto en la citada STS/4ª/Pleno de 27 mayo 2013 (rec. 78/2012 ) como en las STS/4ª/Pleno de 20 marzo 2013 (rec. 81/2012 ), 18 febrero 2014 (rec. 74/2013 ) y 21 mayo 2014 (rec. 249/2013 ), hemos concluido que, para examinar el cumplimiento de ese deber de negociar de buena fe, **"habrá de analizarse en cada caso el alcance de la posición empresarial y la manera en la que han discurrido esas negociaciones. "** >>.

En el caso concreto, del relato fáctico de instancia que no ha sido combatido, como hace la sentencia recurrida, son hechos probados relevantes a considerar que:

*"a. - La empresa notificó su decisión de promover un despido colectivo en determinados centros de trabajo a los representantes de los trabajadores en los citados centros. - En la misma comunicación les instó a constituir la comisión negociadora en el plazo de siete días con las advertencias legales, caso de no constituirse la comisión en plazo*

*b. - El 20-09-2016 las secciones sindicales presentes en la empresa constituyeron una comisión de 14 miembros, si bien con una distribución peculiar de votos: 5 CGT; 5 CCOO; 2 UGT; 0, 50 USO y 0, 50 CIG.*

*c. - La empresa no aceptó dicha composición por superar el número de 13 miembros.*

*d. - Notificó a la Autoridad Laboral el inicio del período de consultas el 21-09-2016, así como a los representantes de los trabajadores, a quienes no entregó la documentación, porque no constituyeron debidamente la comisión representativa.*

*e. - El 21-09-2016 CGT admitió conformar una comisión negociadora de 13 miembros, siempre que CCOO cediera un vocal. - CCOO lo hizo al día siguiente, lo que motivó que la empresa convocara a los representantes de los trabajadores para el 27-09-2016,*

*f. - En esa fecha, se constituyó la comisión negociadora con la composición siguiente: 5 CGT; 4 CCOO; 2 UGT; 1 USO y 1 CIG. - En ese momento se entregó la documentación y se inició el período de consultas, que concluyó sin acuerdo el 20-10-2016.*

*g. - La empresa ofertó en varias ocasiones prolongar el período de consultas hasta el 28-10-2016, sin que se aceptara por sus interlocutores. "*

Partiendo de ello, la comisión negociadora presentada por la representación de los trabajadores en fecha 20/09/2016, no se ajustaba a derecho al superar el número máximo de trece miembros ( arts. 51.2 y 41.4 ET , en relación con los arts. 26 y 28 del RD 1483/2012 ). Ciertamente que tal propuesta se formuló dentro de plazo, pero la pretensión excedía de la pretensión prevista legalmente porque superaba el número máximo de trece miembros, y la conformación de la comisión legalmente con trece miembros, no se produjo hasta el 27/09/2016, momento en el que la empresa entrega la documentación exigida legal y reglamentariamente. Nada que añadir a lo señalado por la sentencia de instancia respecto a la más que reprochable actuación de la empresa que no advirtió a los trabajadores de las consecuencias del retraso en la conformación de la comisión negociadora colaborando al bloqueo durante unos días el periodo de consultas.

No obstante ello, en el particular caso examinado, la actuación empresarial, no puede dar lugar a la nulidad de los despidos como se interesa, al constar acreditado que la empresa propuso en varias ocasiones durante el periodo de consultas la prolongación de dicho periodo hasta el 28/10/2016, que aseguraba el plazo máximo de negociación del periodo de consultas, si bien no fue aceptado por la parte sindical, lo cual constata que la empresa no tuvo intención de impedir el objetivo del periodo de consultas. Por ello, ha de ratificarse en este punto la sentencia de instancia que así lo entendió al igual que el Ministerio Fiscal en su informe.

Respecto a la nulidad del despido en relación a la aportación de la documentación pertinente durante el periodo de consultas, merece igual suerte desestimatoria. Sostiene el recurrente que la empresa no informó a la parte sindical si el servicio reducido a EXTEL iba a salir nuevamente a efectos de la activación de la previsión del art. 18 del Convenio colectivo de Contac Center. Dicho precepto, reproducido íntegramente por la sentencia de instancia, y en relación a la falta de entrega de la documentación solicitada en el periodo de consultas, ha de señalarse que tratándose de documentación relativa a los contratos mercantiles de EXTEL





con TELEFÓNICA desde finales de 1999, sin perjuicio de que no existe dato alguno que hiciera pensar que tales servicios fueran a adjudicarse a otra empresa requirió información a Telefónica sin éxito, la recurrente no ha explicitado las razones por las que estima que debieron aportarse tales documentos; y tratándose de documentación complementaria era exigible al solicitante la acreditación de la necesidad de acceder a tal documentación, aquí no acreditada. A mayor abundamiento, cabe señalar que en principio no era exigible a la empresa la aportación de la referida documentación teniendo en cuenta que estamos ante un despido por causas organizativas y productivas, no económicas.

**3.- Segundo motivo de censura jurídica:** Denuncia el recurrente la no concurrencia de causas organizativas y productivas que justifiquen la extinción colectiva, al no haberse acreditado la disminución de la reducción del servicio a partir del 1 de octubre de 2016, lo que hace con una mera cita del art. 17 del Convenio Colectivo en relación con la documentación exigida.

El motivo no merece acogida, no sólo por su defectuosa formalización, al no formularse una concreta censura jurídica, sino porque contrariamente a cuanto se señala, consta acreditado la concurrencia de la causa alegada de reducción de los servicios que la empresa prestaba a su cliente Telefónica hasta el 1º de octubre de 2016 (hecho cuarto), así como que "el número de horas necesario para atender al servicio requerido por Telefónica desde el 1-10-2016 ha pasado de 278.976 horas a 211.823 horas, lo que supone una disminución del 24, 1%, habiéndose probado también que el número de operadores necesario para atender a los servicios reiterados ha pasado de 2039, 32 unidades a 1611, 93 unidades, lo cual comporta una disminución del 21%.", circunstancias éstas que la sentencia de instancia estima determinantes para estimar que concurre la causa justificativa del despido, que ha de aceptarse al no haberse ni tan siquiera intentado la revisión de los hechos probados, a los que ha de estarse.

Y acreditado que en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016, se ha acreditado la reducción del servicio impuesta por el cliente, ello ha supuesto un sobredimensionamiento de la plantilla. Las circunstancias concurrentes en el caso, nos llevan a confirmar que la medida extintiva basada en causas productivas y organizativas, provocadas por la disminución del servicio impuesta por el cliente, que ha supuesto una sobredimensión de la plantilla, fue idónea, razonable y proporcionada, aceptando la conclusión de instancia, y de acuerdo con el informe del Ministerio Fiscal.

**4.- Tercer motivo de censura jurídica:** En el mismo denuncia el recurrente la no facilitación por la empresa de criterios de selección de trabajadores ciertos y objetivos, y vulneración de la negociación colectiva, lo que se formula sin cita alguna de precepto infringido.

La defectuosa formulación del recurso habría de aportar de plano la desestimación del mismo, no obstante lo cual cabe hacer algunas precisiones que justifican tal desestimación.

Como recuerda esta Sala IV/TS, entre otras, en sentencia de 11 de diciembre de 2014 (rco. 138/2014):

"La cuestión del requisito del establecimiento de criterios de selección para la correcta tramitación de este tipo de decisiones empresariales de carácter colectivo ha sido abordada por esta Sala IV del Tribunal Supremo con ocasión de la impugnación del despido colectivo, para cuyo procedimiento se exige idéntico presupuesto.

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

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

A ello añadíamos en la STS/4/Pleno de 25 junio 2014 (cas. 198/2013) que " *la valoración y enjuiciamiento sobre los criterios de selección de los trabajadores afectados por la decisión extintiva empresarial, que, obviamente, es una decisión con efectos directa y primordialmente colectivos, como lo evidencia la propia naturaleza del proceso*



*judicial que puede revisarla, no puede referirse al análisis concreto y minucioso de cada una de las situaciones particulares de los trabajadores individualmente afectados, posiblemente incluso aunque en alguna de ellas (...) pudiera apreciarse algún indicio de discriminación o de un trato desigual prohibido por el ordenamiento, a salvo, claro está, si esos indicios pudieran llegar a implicar una lesión con proyección general sobre un derecho fundamental o el trato desigual real afectara a todo un grupo indiscriminado de trabajadores (...)"*. Concluimos que " *La valoración y enjuiciamiento de los criterios de selección, pues, ha de ponerse en relación con la naturaleza colectiva de la decisión y, sobre todo, con esa misma naturaleza que posee el presente proceso ..."*.

En el supuesto enjuiciado, consta acreditado que la empresa al iniciar el periodo de consultas estableció tres criterios de selección de trabajadores: disminución del servicio en el centro de trabajo (criterio de territorialización), productividad y antigüedad. Consta asimismo, que la empresa en el periodo de consultas trató de sustituir el criterio de productividad por el de voluntariedad fijando un porcentaje que no superase el 70% de cada centro lo cual fue objeto de discusión; admitiendo finalmente como criterio principal el de la voluntariedad. De acuerdo con el criterio de instancia, "la decisión empresarial de primar las salidas voluntarias, frente a los criterios iniciales, no constituye en absoluto causa de nulidad del despido colectivo, puesto que facilita la salida y reduce al tiempo la conflictividad, como demuestra que se haya producido una adhesión masiva de trabajadores..."

Del relato de hechos probados resulta que en el caso hubo una auténtica y efectiva negociación en el periodo de consultas, siendo la empresa la que movió sus posiciones iniciales en relación a los criterios de selección de trabajadores, renunciando a la productividad en favor de la voluntariedad. No cabe por ello declarar la nulidad del despido por mala fe ni defectuosa negociación en el periodo de consultas.

En los términos que tiene declarado esta Sala en STS/IV de 26 de marzo de 2017 (rco. 158/2013), ello evidencia la inexistencia de la causa de nulidad con base a la irregularidad de insuficiencia de criterios en la designación de los trabajadores afectados ( arts. 51.2 ET , 124.9 LRJS y 3.1.e del RD. 1483/12), "pues lo que exige la norma es la aportación de los criterios tenidos en cuenta para la designación de los trabajadores afectados, y solo la ausencia de tal aportación de criterios daría lugar a la nulidad del despido, lo cual no concurre en el caso en que constan los criterios con independencia de la valoración que pueda hacerse de los mismos. Sin que a ello obste el derecho del trabajador a la impugnación individual de considerarse afectado si no se hubieren respetado las prioridades de permanencia y demás derechos a que se refiere el art. 124 LRJS en sus apartados 12 y sgs."

**TERCERO.-** Por cuanto antecede, procede la desestimación del recurso y confirmación de la sentencia recurrida, de acuerdo con el informe del Ministerio Fiscal. Sin costas.

Nada cabe añadir al extenso escrito de impugnación del recurso formulado por la demandada, por cuanto viene basado en la reiteración de los hechos probados que no han sido combatidos; lo que comporta que haya de estarse al relato de hechos probados de la sentencia de instancia, sin consideración alguna que implique una apreciación del criterio de parte sobre el de instancia.

## FALLO

Por todo lo expuesto, en nombre del Rey y por la autoridad que le confiere la Constitución, esta Sala ha decidido :

1º.- Desestimar el recurso de casación interpuesto por el letrado la CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO, contra la sentencia dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional el 3 de febrero de 2017 (proc. Núm. 331/2016 ), a instancia de la CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA y CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO, contra EXTEL CONTACT CENTER SAU, COMISIONES OBRERAS (CCOO), UNIÓN SINDICAL OBRERA U.S.O, CONFEDERACIÓN SINDICAL UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES DE ESPAÑA UGT y ORGANIZACIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES DE ARAGÓN OSTA, sobre despido colectivo.

2º.- Confirmamos la sentencia recurrida. Sin costas.

Notifíquese esta resolución a las partes e insértese en la colección legislativa.

Así se acuerda y firma.

D. Jesus Gullon Rodriguez D<sup>a</sup> Maria Milagros Calvo Ibarlucea

D. Luis Fernando de Castro Fernandez D<sup>a</sup>. Maria Luisa Segoviano Astaburuaga

D. Jose Manuel Lopez Garcia de la Serrana D<sup>a</sup> Rosa María Virolès Piñol

D<sup>a</sup> Maria Lourdes Arastey Sahun D. Antonio V. Sempere Navarro



D. Angel Blasco Pellicer D. Sebastian Moralo Gallego

**PUBLICACIÓN.-** En el mismo día de la fecha fue leída y publicada la anterior sentencia por la Excm. Sra. Magistrada D.<sup>a</sup> Rosa María Virolès Piñol hallándose celebrando Audiencia Pública la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, de lo que como Letrado/a de la Administración de Justicia de la misma, certifico.

FONDO DOCUMENTAL CENDOJ