



Roj: **SAN 1923/2019** - ECLI: **ES:AN:2019:1923**

Id Cendoj: **28079240012019100065**

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

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **23/05/2019**

Nº de Recurso: **91/2019**

Nº de Resolución: **68/2019**

Procedimiento: **Conflicto colectivo**

Ponente: **RICARDO BODAS MARTIN**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL

MADRID

SENTENCIA: 00068/2019

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Letrada de la Administración de Justicia

D^a. MARTA JAUREGUIZAR SERRANO

SENTENCIA Nº: 68/2019

Fecha de Juicio: 22/5/2019 a las 10:30

Fecha Sentencia: 23/5/2019

Tipo y núm. Procedimiento: CONFLICTOS COLECTIVOS 0000091 /2019

Materia: CONFLICTO COLECTIVO

Ponente: RICARDO BODAS MARTÍN

Demandante: CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO

Demandados: EXTEL CONTACT CENTER SAU, CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA (CIG), UNIÓN SINDICAL OBRERA (USO), FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS MOVILIDAD Y CONSUMOS DE LA UGT (FESMC-UGT), FEDERACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COMISIONES OBRERAS (CC.OO.)

Resolución de la Sentencia: ESTIMATORIA

AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL

-

GOYA 14 (MADRID)

Tfno: 914007258

Correo electrónico:

Equipo/usuario: MMM

NIG: 28079 24 4 2019 0000094

Modelo: ANS105 SENTENCIA

CCO CONFLICTOS COLECTIVOS 0000091 /2019

Procedimiento de origen: /



Sobre: CONFLICTO COLECTIVO

Ponente Ilmo. Sr.: RICARDO BODAS MARTÍN

SENTENCIA 68/2019

ILMO. SR. PRESIDENTE:

D. RICARDO BODAS MARTÍN

ILMOS. SRES. MAGISTRADOS:

D^a. EMILIA RUIZ JARABO QUEMADA

D. RAMÓN GALLO LLANOS

En MADRID, a veintitrés de mayo de dos mil diecinueve.

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

EN NOMBRE DEL REY

Han dictado la siguiente

SENTENCIA

En el procedimiento CONFLICTOS COLECTIVOS 0000091/2019 seguido por demanda de CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO (con representación Adela) contra EXTEL CONTACT CENTER SAU (Letrada D^a. M^a. Ángeles Sánchez de León García), CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA (CIG) (Letrada D^a. Marta Carretero Martín), UNIÓN SINDICAL OBRERA (USO) (Letrada D^a. M^a. Eugenia Moreno Díaz), FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS MOVILIDAD Y CONSUMOS DE LA UGT (FESMC-UGT) (Letrado D. Roberto Manzano del Pino), FEDERACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COMISIONES OBRERAS (CC.OO.) (Letrado D. Ángel Martín Aguado) sobre CONFLICTO COLECTIVO. Ha sido Ponente el Ilmo. Sr. D. RICARDO BODAS MARTÍN.

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Según consta en autos, el día 4 de abril de 2019 se presentó demanda por CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO contra EXTEL CONTACT CENTER SAU, CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA (CIG), UNIÓN SINDICAL OBRERA (USO), FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS MOVILIDAD Y CONSUMOS DE LA UGT (FESMC-UGT), FEDERACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COMISIONES OBRERAS (CC.OO.) sobre CONFLICTO COLECTIVO.

Segundo.- La Sala acordó el registro de la demanda y designó ponente, con cuyo resultado se señaló el día 22/5/2019 a las 10:30 para los actos de intento de conciliación y, en su caso, juicio, al tiempo que se accedía a lo solicitado en los otrosíes de prueba.

Tercero.- Llegado el día y la hora señalados tuvo lugar la celebración del acto de juicio, previo intento fallido de avenencia, y en el que se practicaron las pruebas con el resultado que aparece recogido en el acta levantada al efecto.

Cuarto . - Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 97.2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre , por la que se aprobó la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, debe destacarse, que las partes debatieron sobre los extremos siguientes:

La CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT desde aquí) ratificó su demanda de conflicto colectivo, mediante la cual pretende el reconocimiento del derecho de los trabajadores afectados por el presente Conflicto Colectivo a computar como primer día de permiso retribuido recogido en el artículo 28 apartado primero letra d y letra e del Convenio Colectivo de Contac Center , el siguiente al que ocurra el hecho causante cuando los trabajadores hayan, o bien, realizado su jornada diaria de forma completa encontrándose en su tiempo de descanso entre jornadas, o, bien hayan iniciado o estén en el desarrollo de su jornada diaria, aun en el supuesto de no haberla finalizado.

Denunció que, la empresa demandada computa el día, en el que se producen los supuestos previstos en el art. 28.1.e del Convenio aplicable, como primer día del permiso retribuido, lo cual comporta que, los trabajadores disfruten un día menos del permiso reconocido convencionalmente, cuando el hecho causante se produce una vez iniciada o durante la jornada y también, cuando se produce al final de la jornada.

La FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS DE LA UGT; la UNIÓN SINDICAL OBRERA; la CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA y la FEDERACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CCOO se adhirieron a la demanda.

EXTEL CONTACT CENTER, SAU (EXTEL desde ahora) se opuso a la demanda y denunció que la pretensión de la demanda incorpora pretensiones no contenidas en la papeleta de mediación, donde se limitó a reclamar que el permiso se activara al día siguiente del hecho causante, cuando éste se produce iniciada o durante la jornada.

Excepcionó, así mismo, falta de agotamiento de la vía previa, exigida por el art. 81 del convenio. - Admitió, no obstante, que el 25-10-2017 se consultó a la C. Paritaria, si bien la reclamación se promovió por un delegado sindical de CGT del centro de Navia. - Dicha consulta concluyó sin acuerdo el 25-01-2018 y CGT no promovió papeleta de mediación ante el SIMA hasta el 25-01-2018.

Defendió, en cualquier caso, que la empresa respeta escrupulosamente lo dispuesto en el art. 28.1.d y e, puesto que dicho precepto dispone que el derecho se activa desde el hecho causante, lo cual significa que, el día, en el que se produzca el hecho causante, debe computarse a todos los efectos.

Mantuvo que, los días de permiso son días naturales, porque así se convino expresamente en el convenio colectivo, que debe respetarse por todos los empresarios y trabajadores del sector, se firmara o no se firmara el convenio.

CGT se opuso a la supuesta variación entre papeleta de mediación y demanda y defendió el agotamiento de la vía previa, dado que la Comisión no alcanzó acuerdo ante la misma pretensión, aunque se promoviera por otro sindicato. - Subrayó, en todo caso, que no reclama ahora que los días de permiso sean laborables.

UGT, USO, CIGA y CCOO se opusieron por las mismas razones a las excepciones propuestas por la empresa.

Quinto . - De conformidad con lo dispuesto en el art. 85, 6 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre , se precisa que los hechos controvertidos y conformes fueron los siguientes:

Hechos Controvertidos:

-En la papeleta ante SIMA el petitum se limitó a aquellos supuestos en los que el fallecimiento ocurre una vez comenzada la jornada laboral sin diferenciar si se ha completado o no.

-Se promovió consulta ante comisión paritaria el 25 de octubre de 2017 pro delegado de CC.OO en el centro de Navia. El 25 de enero de 2018 concluyó sin acuerdo la comisión paritaria.

Hechos Pacíficos:

-El SIMA se promueve el 25 de enero de 2019.

Resultando y así se declaran, los siguientes

HECHOS PROBADOS

PRIMERO . - CGT es un sindicato de ámbito estatal, representativo en el sector de Contact Center y también en la empresa EXTEL. - CCOO y UGT ostentan la condición de sindicatos más representativos a nivel estatal y acreditan implantación suficiente en dicha empresa. - CIGA ostenta la condición de sindicato más representativo a nivel autonómico y acredita implantación suficiente en la empresa. - USO es un sindicato de ámbito estatal, que acredita implantación en la empresa reiterada.

SEGUNDO . - EXTEL regula sus relaciones laborales por el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), suscrito por la Asociación de Contact Center Española (ACE), en representación de las empresas del sector, y, de otra, por los sindicatos CC.OO. y UGT, en representación de los trabajadores, cuya vigencia concluirá el 31-12-2019. - Dicho convenio se publicó en el BOE de 12-07-2017.

La empresa tiene centros de trabajo en varias CCAA y emplea aproximadamente a 3000 trabajadores, a quienes afecta el conflicto.

TERCERO . - Obran en autos y se tienen por reproducidas las actas de la comisión negociadora del II Convenio, celebradas el 18-05-2015 y el 26-05-2017.

CUARTO . - El 15-04-2013 la Sección Sindical de UGT en GSS (Badajoz) solicitó a la Comisión Paritaria del I Convenio del sector que se pronunciara sobre si los permisos, retribuidos de los apartados a) a h) inclusive del Convenio, deben considerarse como días naturales, concluyéndose afirmativamente. - No hubo acuerdo, sin embargo, sobre el disfrute desde el día del hecho causante, a pesar de que el trabajador hubiere terminado su jornada laboral o a partir del día siguiente.



QUINTO . - El 12-12-2017 CGT promovió papeleta de mediación contra EXTEL, en cuyo solicito pidió lo siguiente:

"I. Que el comportamiento empresarial de no reconocer que los permisos por fallecimiento no se disfrutaron siempre a partir del hecho causante debe de ser declarado nulo y sin efecto alguno.

II. El derecho de los trabajadores a disfrutar el permiso de fallecimiento tras el óbito del familiar y en ningún caso de manera anticipada al mismo".

La mediación concluyó sin acuerdo el 19-12-2017.

Promovió, a continuación, demanda de conflicto colectivo, en cuyo suplico pidió lo siguiente:

"Se dicte sentencia por la cual se declare que: El derecho de los trabajadores a computar como primer día hábil de permiso retribuido recogido en el artículo 28, apartado primero, letra d) y c), del Convenio Colectivo de aplicación, el siguiente al día en que concurra el hecho causante cuando los trabajadores hayan: o bien realizado su jornada diaria de forma completa encontrándose en su tiempo de descanso entre jornadas, o bien hayan iniciado o estén el desarrollo de su jornada diaria, aún en el supuesto de no haberla finalizado".

Dicha demanda correspondió al Juzgado de lo Social nº 25 de Madrid. - El 24-01-2019 se dictó Decreto, en el procedimiento 652/18, en el que se tuvo al demandante por desistido.

SEXTO . - El 25-10-2017 el delegado de personal de CCOO en BOCH/VIGO preguntó a la C. P. II Convenio sobre el hecho causante de los permisos retribuidos del art. 28. - El 25-01-2018 la C. P. trató el tema, sin alcanzar acuerdo.

SÉPTIMO . - El 1-03-19 CGT preguntó a EXTEL en Málaga en qué momento debe disfrutarse un permiso por fallecimiento, si el deceso se produce después de la jornada, precisando, a continuación, que debería disfrutarse después del hecho causante. - El 6-02-2019 se hizo una pregunta similar en Zaragoza, sin que la empresa contestara a dichos requerimientos.

OCTAVO . - El 25-01-2019 CGT promovió papeleta de mediación ante el SIMA sobre el "cómputo por la empresa del primer día del permiso retribuido desde el día en el que se produce el hecho causante", que concluyó sin acuerdo el 6-02-2019.

Se han cumplido las previsiones legales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO . - De conformidad con lo dispuesto en los artículos 9, 5 y 67 de la Ley Orgánica 6/85, de 1 de julio, del Poder Judicial, en relación con lo establecido en los artículos 8.1 y 2, g de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, compete el conocimiento del proceso a la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional.

SEGUNDO. - De conformidad con lo prevenido en el artículo 97, 2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre los hechos, declarados probados, se han deducido de las pruebas siguientes:

a. - El primero no fue controvertido, deduciéndose, en todo caso, del documento 9 de la empresa (descripción 38 de autos), que fue reconocido de contrario.

b. - El segundo del BOE citado. - Es conforme todo lo demás.

c. - El tercero, de las actas referidas, que obran como documentos 5 y 6 de la empresa (descripciones 34 y 35 de autos), que fueron reconocidas de contrario.

d. - El cuarto de la solicitud mencionada, así como de la conclusión de la CP, que obran como documento 4 de EXTEL (descripción 34 de autos), que fue reconocido de contrario.

e. - El quinto de los documentos 1 a 3 de Autos de EXTEL, que contienen papeleta de mediación, acta de desacuerdo en el SIMA, demanda de conflicto colectivo y el decreto mencionado (descripciones 30 a 32 de autos), que fueron reconocidos de contrario.

f. - El sexto de los requerimientos mencionados, que obran como documentos 3 y 4 de CGT (descripciones 24 y 25 de autos), que fueron reconocidos de contrario.

g. - El séptimo del acta de mediación, que obra como documento 2 de CGT (descripción 33 de autos), que fue reconocido de contrario. - Se ha entrecomillado el objeto de la mediación, porque así se significó en el Acta, sin que quepa tener por probado que reclamara distintas pretensiones a las reclamadas en la demanda, por cuanto se trata de un hecho impeditivo, cuya prueba competía a la demandada, quien lo alegó en el acto del juicio, aunque no aportó prueba alguna al respecto, lo que habría resultado extremadamente fácil, por cuanto bastaba con aportar la papeleta de mediación.



h. -El octavo del acta de mediación referida que obra como documento 2 de CGT (descripción 23 de autos) que fue reconocida de contrario.

TERCERO . - La empresa demandada denunció que, CGT reclama ahora extremos no pedidos en la papeleta de mediación, por lo que no debíamos tomarlos en consideración. - CGT se opuso a dicha alegación, al igual que los sindicatos adheridos a su demanda.

El art. 80. 1. c LRJS dispone lo siguiente: *"En ningún caso podrán alegarse hechos distintos de los aducidos en conciliación o mediación ni introducirse respecto de la vía administrativa previa variaciones sustanciales en los términos prevenidos en el artículo 72, salvo los hechos nuevos o que no hubieran podido conocerse con anterioridad"* .

Dicho precepto ha sido interpretado por la Sala en SAN 17-12-2018, proced. 158/17 , donde sostuvimos lo siguiente:

Como ha puesto de manifiesto la Doctrina (por todas STS 23 de junio de 2014), lo que proscribe el art. 80.1 c) es una modificación sustancial de los hechos alegados en la demanda respecto de los alegados en la vía previa a la judicial, debiendo entenderse por tales aquellos que suponen una alteración de la causa petendi, esto es, de aquellos en los que se funda la pretensión. Y ello, en el bien entendido de que el art. 80.1 no hace referencia a los fundamentos de derecho, los cuales no han de ser invocados en el proceso social en la instancia, donde cobran plena aplicación los principios "iura novit curia" y "da mihi factum dabo tibi ius".

Pues bien, no habiéndose acreditado por la empresa demandada que CGT promoviera, en su escrito de mediación ante el SIMA, pretensiones distintas a las aquí reclamadas, aunque cargaba con la prueba, de conformidad con lo dispuesto en el art. 217.3 LRJS (STS 1-06-2016, recud. 2527/2014), vamos a desestimar dicha alegación, destacando, en cualquier caso, que los sindicatos demandantes pretenden una determinada interpretación del art. 28.1.d y e del II Convenio Sectorial , que viene de lejos y no se desconoce en absoluto por la empresa demandada, al igual que por la representación patronal en el sector, como revelan los pronunciamientos de la Comisión Paritaria, reflejados más arriba, que acreditan claramente, a nuestro juicio, que el debate propuesto es claro, no deja lugar a dudas sobre lo pretendido, por lo que no causa indefensión alguna a la empresa demandada.

CUARTO . - EXTEL excepcionó falta de agotamiento de la vía previa, por cuanto CGT no promovió ante la C. P. del II Convenio el presente conflicto, por lo que frustró la búsqueda de soluciones autónomas al conflicto, que es lo querido por los negociadores del convenio. - CGT y los sindicatos, que se adhirieron a la demanda, se opusieron a la excepción, por cuanto la CP conoció sobre la misma pretensión en su reunión de 25-01-2018, por lo que no tiene sentido alguno volver a reclamar que se pronuncie sobre extremos ya estudiados, en los que no se alcanzó acuerdo.

La solución de la excepción requiere reproducir el art. 81 del II Convenio, que regula la composición y funciones de la CP , que dice lo siguiente:

"De conformidad con lo previsto en el artículo 91 del Estatuto de los Trabajadores , se crea una Comisión mixta paritaria de interpretación y seguimiento del Convenio.

Dicha Comisión tendrá su sede en Madrid.

La Comisión estará integrada paritariamente por cinco representantes de cada parte, sindicatos y empresas firmantes del Convenio. Con idénticos criterios existirán cuatro suplentes por cada representación. La Comisión podrá interesar los servicios de asesoramiento ocasional o permanente en cuantas materias sean de su competencia, a través de personas libremente designadas por las partes, que contarán con voz, pero sin voto.

La Comisión elegirá cada año, de entre sus miembros con voz y voto, una Presidencia y una Secretaría. Tanto la Presidencia como la Secretaría serán ostentadas de forma alterna por la representación sindical y empresarial, no pudiendo coincidir simultáneamente en una misma representación ambos cargos.

Los acuerdos de la Comisión requerirán, en cualquier caso, el voto favorable de la mayoría de cada una de las dos representaciones.

Son funciones específicas de la Comisión:

a) *La vigilancia e interpretación del presente Convenio y seguimiento para la aplicación y desarrollo de dicha normativa, elaborando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 91 del Estatuto de los Trabajadores .*

b) *Mediación en caso de desacuerdo una vez finalizado el período de consultas en los procedimientos de modificación sustancial de condiciones de trabajo (artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores) flexibilidad*



interna, expedientes colectivos de regulación de empleo o cualquier otro que las partes de forma voluntaria decidan someter a esta Comisión.

c) Información previa en los supuestos de inaplicación del Convenio, pudiendo mediar entre las partes, si cualquiera de ellas lo solicitaran.

d) Mediar en aquellos conflictos que voluntaria y conjuntamente les sean sometidos por las partes afectadas y que versen sobre la aplicación o interpretación de la normativa sectorial aludida.

e) Entender, de forma previa a la vía administrativa y judicial, en relación a los conflictos colectivos que puedan ser interpuestos por quienes están legitimados para ello, con respecto a la aplicación de los preceptos derivados del presente Convenio Colectivo.

El sometimiento y solución de una materia por la Comisión Paritaria eximirá del trámite de conocimiento previo cuando se reitere la misma.

f) Elaborar un informe anual acerca del grado de cumplimiento del Convenio Colectivo, de las dificultades surgidas en su aplicación e interpretación y del desarrollo de los propios trabajos previstos en el Convenio y encargado para su desempeño a Comisiones específicas.

g) Realizar trimestralmente un informe sobre la evolución del empleo y contratación en el sector; así como sobre la aplicación y desarrollo del presente Convenio colectivo".

La Sala viene manteniendo que, si el convenio colectivo establece de manera inequívoca que, la promoción de los conflictos colectivos debe someterse previamente a la Comisión Paritaria, se debe respetar ese requisito, porque así lo establece el art. 82.3 ET, el cual dispone que los convenios colectivos estatutarios obligan a todos los empresarios y trabajadores incluidos dentro de su ámbito de aplicación y durante todo el tiempo de su vigencia. - Dicha exigencia se justifica aun más, si cabe, en materia colectiva, donde debe primar, por encima de las vías heterónomas, las fórmulas de autocomposición, establecidas por los negociadores. - Por todas SAN 9-04-2018, proced. 375/17 y 28-05-2018, p. 68/18, 28-1-19, p. 321/18 y 29-3-19, p. 350/18 y 20-05-2019, proced. 71/19).

Pues bien, la simple lectura del art. 81. d del II Convenio, que hemos subrayado, para facilitar una mejor comprensión, deja perfectamente claro que, la intervención de la CP en los conflictos de interpretación o mediación del convenio sectorial, es voluntaria, por lo que vamos a desestimar totalmente la excepción propuesta.

Es más, si la intervención de la CP fuera obligatoria, que no es el caso, probado que el conflicto, aquí promovido, es un conflicto antiguo, conocido, en su momento, por la CP del I Convenio y el 25-01-2018 por la CP del II Convenio, donde las partes no se pusieron de acuerdo sobre el momento en que deben disfrutarse los permisos, defendiéndose por la RE desde el hecho causante y la RE desde el día siguiente al hecho causante, por lo que carece de cualquier sentido volver a plantear la misma reclamación a la CP, cuyo destino es más que conocido.

Así lo viene manteniendo la jurisprudencia, por todas STS 20-09-2016, rec. 163/15, Id Cendoj: 28079140012016100737, confirma SAN 19-02-2015, que considera innecesario promover conflictos ante la CP, que ya han sido conocidos por ésta, aunque afectaran a diferentes empresas.

QUINTO . - El art. 28 del II Convenio, que regula los permisos retribuidos, dice en su apartado 1, d y e lo siguiente:
1. El personal, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, y desde que ocurra el hecho causante, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

d) Cuatro días naturales en caso de fallecimiento de cónyuge, padre, madre, padres políticos, madres políticas, hijos, hijas, hermanos y hermanas.

e) Dos días naturales en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad".

La empresa demandada defiende que el permiso retribuido debe iniciarse desde el mismo día, en el que se produce el hecho causante, porque así lo dispone textualmente el convenio, que utiliza una expresión inequívoca "...desde que ocurra el hecho causante...", siendo irrelevante que, el hecho causante se produzca durante la jornada laboral de los trabajadores, o concluida la misma. - Los demandantes, por el contrario, mantienen que los permisos retribuidos, reconocidos en los apartados d) y e) del art. 28 del II Convenio, tienen por finalidad atender a los estados de necesidad allí contemplados, por lo que deberán disfrutarse necesariamente a partir del día siguiente, sin reclamar aquí, tal y como se explica en el hecho cuarto de la demanda, que el día sea hábil.



La Sala comparte la tesis de los demandantes, porque la finalidad de los permisos retribuidos, regulados en el art. 28.1.d y e del II Convenio, es que los trabajadores atiendan el estado de necesidad, provocado, nada menos que por el fallecimiento de su cónyuge, padre, madre, padres políticos, madres políticas, hijos, hijas, hermanos y hermanas o, en su caso, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, es decir, su entorno afectivo más cercano, para lo cual se le reconocen determinados días de permiso retribuido, lo cual significa que esos días tienen derecho a ausentarse del trabajo con derecho a retribución, por todas STS 13-02-2018, rec. 266/16 . - Dicha finalidad no se alcanzaría si se resta el día del hecho causante, cuando el fallecimiento del familiar se produce durante la jornada laboral y con más motivo, si cabe, si el fallecimiento se produce una vez concluida la jornada laboral.

Es cierto y no escapa a la Sala que el convenio activa el derecho desde que ocurra el hecho causante, lo que puede suceder cuando el trabajador esté prestando servicios, o cuando haya concluido su servicio, pero no es menos cierto que, siempre que no se establezca otra cosa, en los plazos señalados por días, a contar desde uno determinado (en el que ocurra el hecho causante), a tenor con lo dispuesto en el art. 5.1 del Código Civil, quedará excluido del cómputo, el cual deberá empezar al día siguiente.

Dicha interpretación resuelve razonablemente, a nuestro juicio, este conflicto interpretativo, porque lo relevante es que los trabajadores dispongan efectivamente de la totalidad de los días pactados, que los negociadores consideraron ajustados a la gravedad de los estados de necesidad protegidos, sin que quepa neutralizar el día del hecho causante, porque dicha interpretación impide que el permiso retribuido alcance plenamente los objetivos y finalidades, por las que se pactó y hace de peor condición, ante el mismo estado de necesidad, a los trabajadores, a quienes se les produce el hecho causante durante el trabajo, o después del trabajo, con respecto a los demás, sin que concurren razones solventes para que disfruten de un menor número de días de permiso por las mismas causas y produciría un resultado manifiestamente injusto, por cuanto disfrutarían de un día menos de permiso, porque el hecho causante aconteció durante la jornada de trabajo o después de la misma.

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

FALLAMOS

En la demanda de conflicto colectivo, promovida por CGT, a la que se adhirieron UGT, USO, CIGA y CCOO, desestimamos la discordancia entre papeleta de mediación y demanda, así como la falta de agotamiento de la vía previa.

Estimamos la demanda de conflicto colectivo, por lo que declaramos el derecho de los trabajadores, afectados por el conflicto, a computar como primer día de permiso retribuido recogido en el artículo 28 apartado primero letra d y letra e del Convenio Colectivo de Contac Center, el siguiente al que ocurra el hecho causante cuando los trabajadores hayan, o bien, realizado su jornada diaria de forma completa encontrándose en su tiempo de descanso entre jornadas, o, bien hayan iniciado o estén en el desarrollo de su jornada diaria, aun en el supuesto de no haberla finalizado, por lo que condenamos a la empresa EXTEL CONTAC CENTER SAU a estar y pasar por dicha declaración a todos los efectos legales oportunos.

Notifíquese la presente sentencia a las partes advirtiéndoles que, contra la misma cabe recurso de Casación ante el 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 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 0091 19; si es en efectivo en la cuenta nº 2419 0000 00 0091 19, 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.