

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

9707 *Resolución de 3 de agosto de 2020, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acuerdo de modificación del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.*

Visto el texto del Acta en la que se contiene el acuerdo de modificación del artículo 22 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing) –código de convenio n.º 99012145012002–, que fue suscrito con fecha 1 de julio de 2020, de una parte por la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX) en representación de las empresas del sector, y de otra por los sindicatos CC.OO. y UGT en representación de los trabajadores, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

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

Segundo.

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

Madrid, 3 de agosto de 2020.–La Directora General de Trabajo, Verónica Martínez Barbero.

ACUERDO PARCIAL DE MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 22 (JORNADA) DEL II CONVENIO COLECTIVO DE ÁMBITO ESTATAL DEL SECTOR DE CONTACT CENTER

En Madrid, a 1 de julio de 2020.

REUNIDOS

De una parte: Por la Representación Empresarial Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX):

Manuel Iglesias Yáñez.
Jaime Castel Hernández.
Javier Durán Iglesias.
Francisco Ullate Martínez.

De otra parte: Por la Representación Social:

En representación de CCOO, Montserrat Sánchez Ávila, Sofía Castillo García-Parrado, Erik Carrión Tomás y Trinidad Molina Fernández.

En representación de UGT, María Pedraza López-Rey, Carlos Prieto Carretero, Nuria Manzano Albasanz, Yolanda Rodríguez Maillo, Raquel Villasevil Cedena.

En representación de CGT, Bibiana Serratto Menéndez, Ardiel Aguado Rodríguez, Patricia Gallegos Prieto y Santiago Alonso Fernández.

En representación de CIG, Patricia Cordo Ares.

En representación de LAB, Irune Larrazabal León.

Las Partes, reconociéndose, libre y voluntariamente la capacidad legal necesaria para la suscripción de la presente Acta,

EXPONEN

Con fecha 31 de diciembre de 2019, finalizó la vigencia del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center* (BOE 12/07/2017 y código de Convenio número 99012145012002), encontrándose el mismo en situación de ultraactividad; habiéndose iniciado las negociaciones para la sustitución del mismo el día 28 de noviembre de 2019.

Que, en las dos primeras reuniones de la Comisión Negociadora del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*, celebradas los días 27 de enero y 26 de febrero de 2020, la representación social mayoritaria propuso la posibilidad de modificar el artículo 22 del Convenio Colectivo, con el objetivo de limitar la jornada de aquellas empresas que, conforme a otros instrumentos convencionales, vinieran retribuyendo a los empleados con una retribución inferior a la fijada en el convenio colectivo sectorial estatal.

Con fecha 22 de junio de 2020, los sindicatos CCOO y UGT remitieron al resto de miembros de la Comisión Negociadora para su discusión, una propuesta conjunta de modificación del artículo 22 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*.

CGT manifiesta que, siendo una de las dos organizaciones sindicales que lleva esta propuesta en su plataforma, lamenta haber sido excluida de la misma, que se envió a menos de 24 horas de la reunión.

Con fecha 23 de junio de 2020, se celebró la tercera reunión de la Comisión Negociadora del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*, en la que, entre otras cuestiones, se discutió la propuesta conjunta trasladada por CCOO y UGT respecto de la modificación del artículo 22 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*; habiendo acordado las Partes convocar para el día de hoy, a la Comisión Negociadora del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*.

Concretamente, por la parte social, la Comisión Negociadora del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center* estaba conformada del siguiente modo: CCOO (6 representantes), UGT (4 representantes), CGT (2 representantes), CIG (1 representante), ELA (1 representante) y LAB (1 representante).

Ambas representaciones, empresarial y social, se han trasladado distintas propuestas de redacción sobre la posible modificación del artículo 22 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*.

Que, estando debidamente convocada para el día de hoy la Comisión Negociadora del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*, asisten a la reunión CEX, CCOO, UGT, CGT, CIG y LAB, no asistiendo a la reunión ELA.

CGT ha trasladado durante la reunión una propuesta alternativa de redacción de los artículos 22 y 23 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*. CGT propone que además de la jornada máxima anual se limite de manera proporcional la referencia semanal, dado que si no esas empresas aumentaran su flexibilidad. De igual manera la distribución irregular de la jornada, regula la jornada máxima que se puede distribuir irregularmente, siendo razonable que las empresas que no tienen una jornada máxima anual de 1764 horas no gocen de esa flexibilidad que da el convenio.

Se adjunta como Anexo a la presente Acta, la propuesta trasladada por CGT en la reunión.

CIG manifiesta que no suscribirá el presente Acuerdo, al no ser firmantes del II Convenio Colectivo, por no estar de acuerdo mayoritariamente con su contenido, siendo uno de los artículos objeto de disconformidad el propio artículo 22 referente a la jornada, reivindicando CIG una jornada de 35 horas; motivo por el cual no suscribirá una modificación que implique la aceptación de la redacción actual de la jornada de 39 horas. Comprendiendo la motivación que suscita esta reunión, entiende que el mejor instrumento para evitar que los convenios de empresa prevalezcan sobre los sectoriales pudiendo empeorar sus condiciones es la presión para derogar la reforma laboral que lo permite.

LAB indica que se adhiere a las manifestaciones realizadas por CIG.

Que, tras la celebración de la presente reunión, CEX y la representación social mayoritaria de la Comisión Negociadora (representación sindical de CCOO y UGT), proceden a alcanzar un Acuerdo parcial para la modificación del artículo 22 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*, de conformidad con lo establecido en el artículo 86.3 del Estatuto de los Trabajadores; no siendo suscrito el presente Acuerdo parcial por parte de CGT, CIG, ELA y LAB.

Que, a los efectos de simplificar su firma, ambas representaciones acuerdan que la presente Acta sea firmada únicamente por una persona en representación de CEX y una persona en representación de cada uno de los sindicatos asistentes a la reunión.

ACUERDOS

Primero.

Se acuerda la modificación del artículo 22 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*, en los siguientes términos:

«Artículo 22. *Jornada*.

Durante la vigencia del presente Convenio, incluida en su caso la prórroga o ultraactividad, la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de mil setecientos sesenta y cuatro horas, y de 39 horas semanales de trabajo efectivo.

Para aquellas empresas que, incluidas en el ámbito de aplicación del presente Convenio y que, por aplicación de un convenio colectivo de distinto ámbito, abonen a sus trabajadores un salario inferior a lo previsto en este convenio sectorial para su grupo y nivel la jornada anual máxima para dichas empresas será de 1597 horas de trabajo efectivo para los trabajadores contratados a tiempo completo y la parte proporcional para aquellos trabajadores contratados a tiempo parcial.

A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se entiende que una empresa abona un salario inferior, cuando la retribución bruta total anual por todos los conceptos salariales que establezca dicho convenio colectivo de distinto ámbito conforme a la clasificación profesional del empleado, sea inferior a la retribución anual bruta que percibiría el trabajador por todos los conceptos aplicables al grupo profesional y nivel (Anexo I del Convenio) así como por los conceptos regulados en el Anexo II que le corresponderían conforme al presente Convenio y que se encuentren vigentes en cada momento.

Aquellas empresas que vinieran realizando una jornada máxima en cómputo anual inferior a la establecida en el presente Convenio mantendrán como condición más beneficiosa dicha jornada actual, sin perjuicio de que también les resultará de aplicación lo dispuesto en los dos párrafos anteriores cuando el salario anual total resulte inferior al establecido en el presente Convenio.

Anualmente se elaborará el calendario laboral en el que deberán figurar los turnos existentes en el centro de trabajo, incluyéndose un anexo de los horarios

especiales que puedan pactarse en cada centro de trabajo. Un ejemplar del mismo se expondrá en un lugar visible en cada centro de trabajo.

De conformidad con lo establecido en el párrafo tercero del artículo 4 del presente Convenio, la regulación en materia de jornada recogida en el presente artículo tendrá carácter de norma exclusiva y excluyente.»

Segundo.

La nueva redacción del artículo 22 tendrá vigencia, desde la fecha de la firma de la presente Acta de acuerdo parcial, y hasta que la Comisión Negociadora alcance un acuerdo global sobre el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center* que venga a sustituir al II Convenio colectivo que se encuentra en situación de ultraactividad.

Tercero.

No obstante lo anterior, CEX y la representación social mayoritaria firmante del presente Acuerdo parcial, se comprometen a incorporar el contenido del presente Acuerdo parcial al texto del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center* que finalmente se firme por parte de la Comisión Negociadora.

Cuarto.

Una vez formalizado el presente Acuerdo parcial de modificación del artículo 22 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center*, se autoriza y delega expresamente en Francisco Javier Domínguez Cuadrado, y en las personas en las que éste delegue, para cuantas actuaciones fuesen necesarias para su registro ante la Dirección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Economía Social y su posterior publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión, extendiéndose la presente Acta, que se firma por los asistentes en el lugar y fecha que se indican en el encabezamiento.

Por la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX):

Nombre completo	Firma
Manuel Iglesias Yáñez.	

Por la representación social:

Nombre Completo	Sindicato	Firma
Montserrat Sánchez Ávila.	CCOO	
María Pedraza López-Rey.	UGT	
Santiago Alonso Fernández.	CGT	
Patricia Cordo Ares.	CIG	
Irune Larrazabal León.	LAB	