

**Teletrabajar no justifica menos
derechos ni peores condiciones**

STS 565/2023, 19 de septiembre

Octubre 2023

(Nº 105)

**SERVICIO DE
ESTUDIOS**
UGT

ÍNDICE

- Antecedentes
- Análisis
- Comentarios sindicales

La Sala de lo Social del Tribunal Supremo ha dictado, el 19 de septiembre de 2023, Sentencia en casación (proced. núm. 260/2021)¹ en la que se declara, por un lado, que en la modalidad de trabajo a distancia, debe computarse como tiempo de trabajo efectivo los incidentes debidos a desconexiones que se produzcan dentro de la jornada y que impidan la prestación; y por otro, el derecho de las personas al uso del lavabo para atender sus necesidades fisiológicas por el tiempo imprescindible sin que tales pausas se incluyan en el resto de descansos y pausas.

Antecedentes

- Por la representación letrada de CCOO y como interesados sindicatos FeSMC, UGT, CGT, USO, ,CIG, OSTA y SOA se presentó demanda sobre conflicto colectivo frente a la empresa Extel Contact Center SAU, de la que conoció la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, por la que se peticionaba que se dictara sentencia por la que: *"caso de producirse dentro de la jornada prestada en teletrabajo incidentes debidos a desconexiones que impidan la prestación, por ser imprescindibles para la misma, como cortes en el suministro de luz o conexión de internet, ajenos a las personas trabajadoras, la empresa compute el tiempo que dure aquél como tiempo efectivo de trabajo, sin que deban recuperar ese tiempo ni sufrir descuento alguno en sus retribuciones, siempre y cuando se aporte justificación de la empresa suministradora del servicio de que se trate sobre la existencia y duración de la incidencia. El derecho del personal que presta servicios para la demandada al uso del lavabo para atender sus necesidades fisiológicas por el tiempo imprescindible y la correlativa obligación de la empresa de registrar estas pausas de forma separada del resto de descansos y pausas contempladas en el convenio colectivo de Contact Center"*.
- Con fecha 10 de mayo de 2021 se dictó sentencia estimatoria de la demanda.
- Contra dicha resolución se interpuso recurso de casación por la empresa demandada.

Análisis

1.- Objeto de la Litis.

A) Primer motivo de impugnación.

Se denuncia la infracción del art.30 del Estatuto de los Trabajadores (en adelante ET), en relación con el art. 5 del Real Decreto Ley (RDL) 8/20020, de 17 de marzo, de medidas

1

<https://www.poderjudicial.es/search/AN/openDocument/386c0c55c863de51a0a8778d75e36f0d/20231006>

urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, y el RDL 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.

La empresa Extel Contact Center SAU sostiene que a las personas trabajadoras afectadas por el conflicto colectivo no les es de aplicación el RDL 28/2020, sino el acuerdo firmado por empresa y el sindicato demandante, el 12 de marzo de 2020, que no dispone nada sobre que las incidencias en el suministro de luz o de la red en los domicilios de los teletrabajadores sea tiempo efectivo de trabajo. En definitiva, entiende que se está ante un conflicto de intereses y no de interpretación ya que es la negociación colectiva la que debe determinar lo que la parte pretende y ha estimado la sentencia recurrida.

B) Segundo motivo de impugnación.

Se denuncia la infracción del art. 24 y 54 del Convenio Colectivo Estatal del Sector, en relación con el art, 34.4 y 17.1 del ET.

Sostiene Extel Contact Center SAU, que, si la obligan a registrar las pausas utilizadas por las personas trabajadoras para el uso del lavabo de forma separada del resto de descansos y pausas contempladas en el convenio colectivo de Contact Center, ello implica ampliar el tiempo de descanso que tanto la norma colectiva como el ET establecen. Sostiene la mercantil que no ha negado el derecho de estos trabajadores a acudir al cuarto de baño para atender sus necesidades fisiológicas lo que no está obligada es a conceder otros descansos distintos a los que aquellas normas fijan.

2.- Resolución

En relación al primer motivo de impugnación, la sentencia de instancia, resolvió que si en el trabajo presencial las incidencias en el suministro de luz y red no tiene repercusión alguna sobre la actividad del trabajador no puede hacerse de peor condición a los trabajadores a distancia en atención al mandato del art. 4.1 del RDL 28/2020. Junto a ello, consideró que, si es el empleador el que debe proporcionar los medios al empleado para que realice el trabajo su funcionamiento defectuoso, no imputable al trabajador, no puede perjudicarle, en atención al art. 30 del ET, siendo irrelevante que aquellos suministros no los tenga concertados el empleador quien, en todo caso, podrá ejercitar frente al responsable del suministro las acciones oportunas.

El Tribunal desestima este motivo aduciendo que la sentencia recurrida no ha incurrido en la infracción normativa que se denuncia. Para llegar a dicha conclusión, la resolución expone lo siguiente:

- Que, en el proceso de conflicto colectivo en su día instado, nunca se adujo que fuera un proceso inadecuado al estar ante un conflicto de intereses, por lo que

la sentencia de instancia no se podía pronunciar al respecto. Aun así, como la **inadecuación del procedimiento se puede apreciar de oficio**, el Tribunal resuelve que la pretensión objeto de la litis, no puede calificarse como conflicto de intereses. Para ello, recuerda su doctrina (por todas STS 532/2021, de 14 de mayo) que ha establecido que en relación con los conflictos colectivos de intereses, en contraposición a los **conflictos colectivos jurídicos o de interpretación**, parte de que estos últimos dan respuesta a una controversia que se solventa aplicando una norma jurídica, pues lo que se cuestiona es la existencia, el alcance, el contenido o los sujetos de una relación jurídica establecida por la ley o por el convenio colectivo, o afectada por decisión o práctica de empresa, en tanto se están cambiando de alguna manera las condiciones de trabajo y, como es lógico, surge la confrontación litigiosa, a diferencia del **conflicto de intereses o económico** cuya finalidad es la modificación del orden jurídico preestablecido que solo puede ser superado por la actividad negociadora de las partes.

- Por los sindicatos actuantes lo que se pretende es que es que la interrupción de la prestación del teletrabajo como consecuencia de determinadas situaciones ajenas a la voluntad del trabajador no deba ser objeto de recuperación o de merma del salario, lo cual lo apoya en la norma legal, ex art. 4 del RDL 28/2020, vigente al momento de plantear el conflicto. Aunque ello pudiera contravenir lo establecido en un determinado acuerdo colectivo, el Tribunal lo que tiene que hacer , al margen de valorar si la previsión convencional puede ser contra legem, es tan solo una desestimación de la pretensión, pero resolviendo en todo caso, la cuestión de fondo.
- **El Acuerdo colectivo es un acuerdo que debe calificarse como excepcional y vigente mientras existiera la situación Covid-19, de forma que ello no impide que, superada ésta, las normas legales que impuso el RDL 28/2020, en materia de trabajo a distancia, deban ser aplicadas**, sin perjuicio de que los ámbitos en los que la negociación colectiva entre en juego deban ser atendidos por ella.

Concluye el Tribunal sosteniendo que, **a la vista de las previsiones legales contenidas en el RDL 28/2020, es indudable que el tratamiento de las condiciones laborales del personal que presta servicios mediante el teletrabajo no pueden ser de peor condición que las del trabajo presencial de forma que si en el caso presente, los cortes de suministro de luz o de red que puedan producirse en los centros de trabajo de la demandada no conlleva que sus trabajadores presenciales deban recuperar el tiempo de trabajo afectado por dichas incidencias o no se les reduce el salario, tampoco ello puede afectar a quienes prestan servicios mediante el teletrabajo.**

Además, la normativa en materia de teletrabajo siempre ha establecido que **el empresario debe adoptar en todo momento las medidas oportunas si ello es técnica y**

razonablemente posible, facilitando los medios oportunos para atender la actividad laboral (art. 5 del RDL 8/2020, art. 11 del RD 28/2020) **de forma que si esos medios no pueden solventar aquellas incidencias que, ajenas a la voluntad del trabajador, le impidan seguir trabajando, no puede el empleador repercutir sobre él la imposibilidad de trabajar.**

En relación al segundo motivo de impugnación, lo que la parte recurrente pretende es que no se altere el tratamiento que está dando a esas pausas del trabajo, al incluirlas como tiempo dedicado a la comida o pausa de descanso visual.

Frente a dicha pretensión, el Tribunal sostiene:

- La sentencia de instancia no ha infringido los preceptos legales que se denuncian.
- El art. 24 del Convenio Colectivo de Contact Center fija unos tiempos de descanso que la empresa puede organizar en función de las necesidades del servicio y en ellos y su organización por aquélla no pueden estar comprendido el tiempo que puede precisar el trabajador para atender sus necesidades fisiológicas ya que éstas no vienen determinadas por las del servicio. Y la sentencia recurrida, respecto de aquellos descansos no ha alterado el régimen establecido para ellos.
- Tampoco ha alterado el contenido del art. 54 del Convenio Colectivo, que establece una pausa para el personal de operaciones que desarrolla su actividad en PVD y que, también la empresa deberá organizar en función del servicio.
- **El objeto de este segundo motivo, no es cuestionar el derecho del trabajador de atender sus necesidades fisiológicas durante la jornada laboral** que, además, todas las normas internacionales, europeas y nacionales, vienen recogiendo mediante las condiciones e instalaciones que el empleador debe proporcionar en el lugar de trabajo a tal efecto; **lo que se está cuestionando es cómo debe tratarse el tiempo que el trabajador debe acudir al aseo para atender dichas necesidades.**
- **Aunque en los tiempos de descanso o de pausa de los arts. 24 y 54 del Convenio, pueden los trabajadores atender sus necesidades fisiológicas, lo cierto es que las mismas se pueden presentar en cualquier otro momento** durante la propia atención del servicio sin que se pueda considerar que el tiempo imprescindible para atenderlas pueda identificarse como tiempo de aquellos preceptos del convenio que responden a otras situaciones.
- Es más, en una de las plataformas de la Empresa (Málaga) la pausa para ir al aseo se identifica con una clave propia, distinguiéndola de las referidas en los arts. 24 y 54 del Convenio.

Eso es lo que ha entendido la sentencia recurrida cuando reconoce el derecho del personal que presta servicios para la demandada al uso del lavabo para atender sus

necesidades fisiológicas por el tiempo imprescindible y la correlativa obligación de la empresa de registrar estas pausas de forma separada del resto de descansos y pausas contempladas en el convenio colectivo de Contact Center.

En base a todas las razones expuesta, se desestima el recurso de casación interpuesto por la empresa.

Comentarios Sindicales

En el supuesto que nos ocupa, durante la época de pandemia, se aprobó un acuerdo en el seno de la empresa Extel Contact Center SAU, no exento de discrepancias entre la patronal y los sindicatos, debido al tratamiento diferenciado que dicho acuerdo establecía para los trabajadores que prestaban sus servicios a distancia, frente a las personas trabajadoras que lo hacían en las instalaciones de la empresa.

Hay que partir de la base que dicho acuerdo se debe de calificar de excepcional, y su vigencia estaba condicionada a la situación de urgencia provocada por el COVID-19. Superada la pandemia, nada impedía a la empresa aplicar el en su día vigente RDL 28/2020, sin perjuicio de lo establecido por negociación colectiva.

Desde el SEC, se han ido analizando diferentes resoluciones judiciales de la Audiencia Nacional, en las que delimita los márgenes dentro de los que se debe desarrollar el teletrabajo².

Lo fundamental es la visión del Tribunal Supremo quien confirma la de la SAN 104/2021 de 10 de mayo, y declara que:

1.- En caso de producirse dentro de la jornada prestada en teletrabajo incidentes debidos a desconexiones que impidan la prestación, por ser imprescindibles para la misma, como cortes en el suministro de luz o conexión de internet, ajenos a las personas trabajadoras, la empresa tiene que computar el tiempo que dure la incidencia como tiempo efectivo de trabajo, siempre y cuando se justifique el incidente.

Y celebramos que el Tribunal consolide esta cuestión, que claramente ya se refleja en la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia (en adelante LTD), que ha tenido en cuenta la mayor exposición que existe en la modalidad del trabajo a distancia a que se produzcan problemas técnicos por los medios que se requieren para su desempeño, sobre todo en el teletrabajo, y a través de su artículo 7 i) establece como uno de los

² Ver comentario SEC: SAN 117/2022, de 12 de septiembre. <https://servicioestudiosugt.com/margenes-del-teletrabajo-sentencia-de-la-audiencia-nacional-num-117-2022-de-12-de-septiembre/>

puntos obligatorios que tiene que tener el contenido del acuerdo de trabajo a distancia, el de incluir un procedimiento a seguir en el caso de producirse dificultades técnicas que impidan el normal desarrollo del trabajo a distancia.

Junto a ello, el artículo 11.2 LTD garantiza la obligación del empresario de solucionar las dificultades técnicas que surjan, especialmente en el caso del teletrabajo. Y la jurisprudencia motiva esta obligación sobre la base de que:

- ✓ Si los cortes de suministro de luz o de red que puedan producirse en los centros de trabajo no conlleva que los trabajadores presenciales deban recuperar el tiempo de trabajo afectado por dichas incidencias o no se les reduce el salario, tampoco ello puede afectar a quienes prestan servicios mediante el teletrabajo.
- ✓ El principio de ajenidad en los medios implica que, el empresario debe adoptar en todo momento las medidas oportunas si ello es técnica y razonablemente posible facilitando los medios oportunos para atender la actividad laboral, de forma que, si esos medios no pueden solventar aquellas incidencias que, ajenas a la voluntad del trabajador, le impidan seguir trabajando, no puede el empleador repercutir sobre él la imposibilidad de trabajar.
- ✓ El hecho de que formalmente sea el trabajador/a o un tercero distinto del empleador el que haya concertado el contrato de suministro con la compañía eléctrica en los supuestos de teletrabajo, no ha de implicar una exoneración por parte del empleador de su obligación de dar ocupación al trabajador/a.

Por todas las razones expuestas es por lo que se hace necesario que los convenios colectivos, en relación a los procedimientos a seguir en el caso de producirse dificultades técnicas que impidan el normal desarrollo del trabajo a distancia, recojan el mayor número de medidas a adoptar en estos casos, como pudieran ser normas sobre a quién y por qué medio debe dirigirse la persona trabajadora para comunicar la incidencia, que tiempo máximo de respuesta tiene la empresa para solventarlo, o que instrucciones debe recibir el trabajador sobre la prestación de servicios mientras dure la reparación.

2.- En relación al tiempo en el que la persona trabajadora debe acudir al aseo para atender dichas necesidades, lo que el Tribunal se cuestiona es la situación que provoca la necesidad de una pausa en el trabajo dentro de la jornada laboral, como materia que afecta a la salud e higiene del trabajador.

La SAN ya señaló que el sistema de registro de jornada general que tiene implementado la empresa no permitía registrar pausas en aquellas situaciones en las que las personas trabajadoras tenían que atender a sus necesidades fisiológicas, lo cual no solo vulneraba la dignidad del trabajador, sino que incluso podría constituir trato discriminatorio respecto de las personas de más edad en relación con los jóvenes.

En la misma línea, el Tribunal Supremo consolida el derecho del personal al uso del lavabo para atender sus necesidades fisiológicas por el tiempo imprescindible, sin que se impute al establecido para otro tipo de pausas y descansos contempladas en el convenio colectivo de aplicación al caso, por elementales razones de prevención riesgos laborales y de respeto a la dignidad de los trabajadores. Lo contrario supondría contravenir las normas internacionales, europeas y nacionales.

El respeto de los límites de jornada y descansos forma parte del derecho de la persona trabajadora a la protección de su seguridad y salud (Directiva 2003/88/CE), que es responsabilidad del empresario, a partir de la obligada evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva.

La LTD mandata que los términos establecidos en el acuerdo de trabajo a distancia y la negociación colectiva, deben respetar los tiempos de disponibilidad obligatoria y la normativa sobre tiempo de trabajo y descanso. Todos los trabajadores tienen los mismos tiempos de descanso, y la empresa no puede conceder descansos distintos a los fijados por las normas.

Las Sentencias son parte del derecho vivo en nuestro país. En esta colección, comentamos de manera sencilla y clara las consecuencias de resoluciones judiciales de importancia, con un ánimo crítico y valorativo

UGT

