



Roj: STS 4363/2016 - ECLI:ES:TS:2016:4363  
Id Cendoj: 28079140012016100689  
Órgano: Tribunal Supremo. Sala de lo Social  
Sede: Madrid  
Sección: 1  
Nº de Recurso: 260/2015  
Nº de Resolución: 745/2016  
Procedimiento: SOCIAL  
Ponente: MARIA LUISA SEGOVIANO ASTABURUAGA  
Tipo de Resolución: Sentencia

## SENTENCIA

En Madrid, a 15 de septiembre de 2016

Esta sala ha visto el recurso de Casación interpuesto por el letrado D. Ignacio García-Perrote Escartín, en nombre y representación de ASOCIACIÓN DE **CONTACT CENTER** ESPAÑOLA (ACE), contra la sentencia dictada por la **Sala de lo Social** de la Audiencia Nacional, de fecha 1 de junio de 2015, número de procedimiento 97/2015, en actuaciones seguidas en virtud de demanda a instancia de la Federación de Servicios de la Unión General de Trabajadores (FES- U.G.T.) a la que se acumularon la demanda nº 120/15 a instancia de la Confederación General del Trabajo (CGT) y la demanda nº 123/15, instada por la Federación de Servicios de Comisiones Obreras y la Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO), contra Asociación de **Contact Center** Española (ACE), Confederación Intersindical Galega, (CIG) Eusko Langileen Alkartasuna (ELA) y Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB) sobre conflicto colectivo. Han comparecido en concepto de recurridos la Federación Estatal de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO), Federación Estatal de Servicios de la Unión General de Trabajadores (UGT) y la Confederación General del Trabajo (C.G.T.).

Ha sido ponente la Excm. Sra. D.ª Maria Luisa Segoviano Astaburuaga

## ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO.** - El 13 de abril de 2015 se presentó demanda de conflicto colectivo por la Federación de Servicios de la Unión General de Trabajadores (FES-UGT) contra la Asociación de **Contact Center** Española (ACE), Comisiones Obreras (CCOO), Confederación General del Trabajo (CGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Eusko Langileen Alkartasuna (ELA) y Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, interesando se dicte sentencia por la que: «se reconozca y declare el derecho de los trabajadores del sector de **Contact Center** a que la **concreción horaria** de la reducción de jornada por guarda legal se disfrute sin más requisitos o limitaciones que las que aparecen contempladas en los artículos 32 y 33 del Convenio Colectivo de **Contact Center**, y en consecuencia, sin que se pueda exigir a los trabajadores que dicha **concreción horaria** se realice obligatoriamente dentro de su jornada ordinaria "diaria", condenando a la patronal demandada a estar y pasar por dicha declaración.».

El 29 de abril de 2015 se presentó demanda de conflicto colectivo por La Confederación General del Trabajo (CGT) contra la Asociación de **Contact Center** Española (ACE), Federación Estatal de Servicios de la UGT, Comisiones Obreras (CCOO), Confederación Intersindical Galega (CIG), Eusko Langileen Alkartasuna (ELA) y Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, interesando se dicte sentencia por la que: «se reconozca y declare el derecho de los trabajadores del sector de **Contact Center** a que la **concreción horaria** de la reducción de jornada por guarda legal se disfrute sin más requisitos o limitaciones que las que aparecen contempladas en los artículos 32 y 33 del Convenio Colectivo de **Contact Center**, y en consecuencia, sin que se pueda exigir a los trabajadores que dicha **concreción horaria** se realice obligatoriamente dentro de su jornada ordinaria "diaria", condenando a la patronal demandada a estar y pasar por dicha declaración.».

El 6 de mayo de 2015 se presentó demanda de conflicto colectivo por La Federación de Servicios de Comisiones Obreras y La Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-

CCOO) contra la Asociación de **Contact Center** Española(ACE), Federación Estatal de Servicios de la UGT, Confederación General del Trabajo (CGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Eusko Langileen Alkartasuna (ELA) y Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, interesando se dicte sentencia por la que: «se reconozca y declare el derecho de los trabajadores del sector de **Contact Center** a que la **concreción horaria** de la reducción de jornada por guarda legal se disfrute sin más requisitos o limitaciones que las que aparecen contempladas en los artículos 32 y 33 del Convenio Colectivo de **Contact Center**, y en consecuencia, sin que se pueda exigir a los trabajadores que dicha **concreción horaria** se realice obligatoriamente dentro de su jornada ordinaria "diaria", condenando a la patronal demandada a estar y pasar por dicha declaración.».

El 7 de mayo de 2015 la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional dictó auto acordando la acumulación de las tres demandas presentadas.

**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 1 de junio de 2015 se dictó sentencia por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en la que consta el siguiente fallo: «Estimamos la demanda de conflicto colectivo presentada por FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE LA UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES, CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO, FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS y la FEDERACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA DE COMISIONES OBRERAS, a las que se adhieron CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA y EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA contra ASOCIACIÓN DE CONTACT CENTER ESPAÑOLA y declaramos el derecho de los trabajadores del sector de **Contact Center** a que la reducción de jornada por guarda legal se disfrute en los términos en que aparece contemplada en los artículos 32 y 33 del Convenio Colectivo de **Contact Center**, sin que se les pueda exigir que la **concreción horaria** se realice obligatoriamente dentro de su jornada ordinaria 'diaria'.»

**CUARTO** .- En dicha sentencia se declararon probados los siguientes hechos: « **PRIMERO**.- El 22-1-10 comenzó a negociarse el V Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de **Contact Center**. En las reuniones de 16-3-10 y de 12-11-10 se abordó la revisión de la regulación contenida en el IV Convenio respecto de la reducción de jornada por guarda legal. No volvió a abordarse el tema en ninguna de las reuniones posteriores, que tuvieron lugar los días 26-11-10, 10-12-10, 17-1-11, 4-2-11, 11-3-11, 20-9-11, 10-10-11, 10-11-11, 25-11-11, 20-1-12, 3-2-12, 16-4-12 y 23-5-12, fecha esta última en la que se suscribió el Convenio. Por Resolución de 12-7-12 de la Dirección General de Empleo, se registró y publicó el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de **Contact Center** (antes Telemarketing), publicado en el BOE de 27-07-2012. **SEGUNDO**.- En el BOE de 11-2-12 se publicó el Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral, con entrada en vigor al día siguiente de su **publicación**. **TERCERO**.- El 26-11-14 UGT elevó consulta a la Comisión Paritaria del Convenio relativa a si la reducción de jornada debía operar sobre el módulo diario, a lo que se contestó el 12-12-14 que no se había alcanzado acuerdo. **CUARTO**.- Intentada la preceptiva mediación ante el SIMA, finalizó con Acta de Desacuerdo de 13 de abril de 2015. Se han cumplido las previsiones legales.»

**QUINTO** .- Contra dicha resolución se interpuso recurso de casación por la representación letrada de ASOCIACIÓN DE **CONTACT CENTER** ESPAÑOLA (ACE), siendo admitido a trámite por esta Sala.

**SEXTO** .- Impugnado el recurso por las partes personadas la Federación Estatal de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO), Federación Estatal de Servicios de la Unión General de Trabajadores (UGT) y la Confederación General del Trabajo (C.G.T.) y, evacuado por el Ministerio Fiscal el traslado conferido, se emitió informe en el sentido de considerar improcedente el recurso, e instruida la Excm. Sra. Magistrada Ponente se declararon conclusos los autos, señalándose para votación y fallo el día 8 de septiembre de 2016, en que tuvo lugar.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO**.- El 13 de abril de 2015 se presentó demanda de conflicto colectivo por LA FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE LA UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (FES-UGT) contra LA ASOCIACIÓN DE **CONTACT CENTER** ESPAÑOLA (ACE), COMISIONES OBRERAS (CCOO), CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT), CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA (CIG), EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA) y LANGILE ABERTZALEEN BATZORDEAK (LAB), ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, interesando se dicte sentencia por la que: «se reconozca y declare el derecho de los trabajadores del sector de **Contact Center** a que la **concreción horaria** de la reducción de jornada por guarda

legal se disfrute sin más requisitos o limitaciones que las que aparecen contempladas en los artículos 32 y 33 del Convenio Colectivo de **Contact Center**, y en consecuencia, sin que se pueda exigir a los trabajadores que dicha **concreción horaria** se realice obligatoriamente dentro de su jornada ordinaria "diaria", condenando a la patronal demandada a estar y pasar por dicha declaración.».

El 29 de abril de 2015 se presentó demanda de conflicto colectivo por LA CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO contra LA ASOCIACIÓN DE **CONTACT CENTER** ESPAÑOLA (ACE), FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS DE LA UGT, COMISIONES OBRERAS (CCOO), CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA (CIG), EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA) y LANGILE ABERTZALEEN BATZORDEAK (LAB), ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, interesando se dicte sentencia por la que: «se reconozca y declare el derecho de los trabajadores del sector de **Contact Center** a que la **concreción horaria** de la reducción de jornada por guarda legal se disfrute sin más requisitos o limitaciones que las que aparecen contempladas en los artículos 32 y 33 del Convenio Colectivo de **Contact Center**, y en consecuencia, sin que se pueda exigir a los trabajadores que dicha **concreción horaria** se realice obligatoriamente dentro de su jornada ordinaria "diaria", condenando a la patronal demandada a estar y pasar por dicha declaración.».

El 6 de mayo de 2015 se presentó demanda de conflicto colectivo por LA FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS y LA FEDERACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA DE COMISIONES OBRERAS (FSC-CCOO) contra LA ASOCIACIÓN DE **CONTACT CENTER** ESPAÑOLA (ACE), FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS DE LA UGT, CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT), CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA (CIG), EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA) y LANGILE ABERTZALEEN BATZORDEAK (LAB), ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, interesando se dicte sentencia por la que: «se reconozca y declare el derecho de los trabajadores del sector de **Contact Center** a que la **concreción horaria** de la reducción de jornada por guarda legal se disfrute sin más requisitos o limitaciones que las que aparecen contempladas en los artículos 32 y 33 del Convenio Colectivo de **Contact Center**, y en consecuencia, sin que se pueda exigir a los trabajadores que dicha **concreción horaria** se realice obligatoriamente dentro de su jornada ordinaria "diaria", condenando a la patronal demandada a estar y pasar por dicha declaración.».

El 7 de mayo de 2015 la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional dictó auto acordando la acumulación de las tres demandas presentadas.

**SEGUNDO.-** Por la mencionada Sala de lo Social se dictó sentencia el 1 de junio de 2015, en el procedimiento número 97/2015, cuyo fallo es del siguiente tenor literal: «Estimamos la demanda de conflicto colectivo presentada por FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE LA UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES, CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO, FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE COMISIONES OBRERAS y la FEDERACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA DE COMISIONES OBRERAS, a las que se adhirieron CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA y EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA contra ASOCIACIÓN DE **CONTACT CENTER** ESPAÑOLA y declaramos el derecho de los trabajadores del sector de **Contact Center** a que la reducción de jornada por guarda legal se disfrute en los términos en que aparece contemplada en los artículos 32 y 33 del Convenio Colectivo de **Contact Center**, sin que se les pueda exigir que la **concreción horaria** se realice obligatoriamente dentro de su jornada ordinaria 'diaria'.»

**TERCERO.- 1.-** Por la representación letrada de LA ASOCIACIÓN DE **CONTACT CENTER** ESPAÑOLA (ACE) se interpone el presente recurso de casación contra dicha sentencia, basándolo en tres motivos.

Con amparo en el artículo 207 e) de la LRJS, denuncia la parte recurrente, en el primer motivo del recurso, infracción de los artículos 32 y 33 del Convenio de 2012, de los artículos 37.5 y 37.6 del ET, en relación con el artículo 34.8 del ET.

Con el mismo amparo procesal denuncia, en el segundo motivo del recurso, infracción de los artículos 3 y 1281 del Código Civil.

En el último motivo del recurso, con el mismo amparo procesal, denuncia infracción de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y de la de esta Sala, en relación con la **concreción horaria** de la reducción de jornada del artículo 37.5 del ET.

**2.-** El recurso ha sido impugnado por LA FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS DE LA UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (FES-UGT), FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA DE COMISIONES OBRERAS (FSC-CCOO) y la CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT), proponiendo el Ministerio Fiscal que el recurso se declare improcedente.

**CUARTO. - 1.-** En el primer motivo del recurso, con amparo en el artículo 207 e) de la LRJS , denuncia la parte recurrente infracción de los artículos 32 y 33 del Convenio de 2012, de los artículos 37.5 y 37.6 del ET , en relación con el artículo 34.8 del ET .

En esencia la parte alega que el RD Ley 3/2012 introdujo una modificación, posteriormente confirmada por la Ley 3/2012, en el artículo 37.5 del ET , en el sentido de aclarar o precisar que la **concreción horaria** de la reducción de jornada por guarda legal debía realizarse dentro de la jornada "diaria" de los trabajadores, siendo la intención del legislador, tal como consta en la exposición de motivos del RD Ley 3/2012, aclarar que se debía entender por jornada, a la luz de la casuística jurisprudencial, muchas veces contradictoria, existente hasta ese momento. Señala, en relación con la casuística jurisprudencial, que numerosos tribunales venían entendiendo, antes de la promulgación del RD Ley 3/2012, que dicha **concreción** debía realizarse dentro de la jornada que se venía realizando, de tal forma que no era posible modificar la distribución semanal o, incluso anual, de la misma, ni establecer, por ejemplo, turnos de trabajo fijos cuando se venían realizando turnos rotatorios con anterioridad.

Continúa razonando que el Convenio Colectivo de 2012 se limitó a mantener la redacción de sus artículos 32 y 33 previa a la reforma laboral del RD Ley 3/2012 , que simplemente replicaban la regulación contenida en el artículo 37.5 del ET .

Señala que hay que tener en cuenta que el término "jornada" también se utiliza por el artículo 32 del Convenio de 2012 para hacer referencia al permiso por lactancia, sin que existan diferencias de redacción en relación con el término "jornada" que se utiliza cuando ese mismo artículo y el 33 del mismo texto convencional se refieren a la reducción de jornada por guarda legal.

**2.-** Para mayor facilidad en la comprensión de la cuestión planteada reproducimos a continuación los preceptos más relevantes de aplicación al supuesto examinado:

Estatuto de los Trabajadores:

Artículo 37: «5. Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de doce años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo diaria, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.

6. La **concreción horaria** y la determinación del período de disfrute del permiso de lactancia y de la reducción de jornada, previstos en los apartados 4 y 5 de este artículo, corresponderán al trabajador, dentro de su jornada ordinaria. No obstante, los convenios colectivos podrán establecer criterios para la **concreción horaria** de la reducción de jornada a que se refiere el apartado 5, en atención a los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral del trabajador y las necesidades productivas y organizativas de las empresas. El trabajador, salvo fuerza mayor, deberá preavisar al empresario con una antelación de quince días o la que se determine en el convenio colectivo aplicable, precisando la fecha en que iniciará y finalizará el permiso de lactancia o la reducción de jornada.»

V Convenio Colectivo de **Contact Center**:

Artículo 32: « *Reducción de la jornada por motivos familiares.*

2. Quien por razón de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de ocho años o un minusválido físico, psíquico o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre al menos un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.

3. Tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad, no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñe actividad retribuida.

4. La reducción de jornada contemplada en el presente apartado constituye un derecho individual de los trabajadores. No obstante, si dos o más trabajadores de la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.»

Artículo 33: « **Concreción horaria** y determinación del periodo de disfrute.

La **concreción horaria** y la determinación del periodo de disfrute del permiso de lactancia y de la reducción de la jornada, previstos en este capítulo, corresponderá al trabajador dentro de su jornada ordinaria.

El trabajador deberá preavisar al empresario, con quince días de antelación, la fecha en que se incorporará a su jornada ordinaria.»

3. - El examen de la regulación convencional - artículo 32.2 del Convenio- revela que su redacción difiere en un punto esencial de la contenida en el ET - artículo 37.5 ET - ya que mientras la primera reconoce el derecho del trabajador, que por razón de guarda legal tenga a su cuidado directo a un menor..., a una reducción de la jornada de trabajo, la segunda reconoce el derecho a la reducción de la jornada diaria de trabajo.

La diferencia es que mientras la regulación convencional permite la reducción de la jornada que realiza el trabajador, el ET establece que dicha reducción, salvo pacto entre trabajador y empresa, ha de realizarse únicamente dentro de la jornada diaria que desempeñe el trabajador. La diferencia entre la jornada ordinaria y la jornada diaria de trabajo aparece nítidamente contemplada en el propio Convenio de **Contact Center**. Así el artículo 22 establece: "La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de mil setecientos sesenta y cuatro horas y de 30 horas semanales de trabajo efectivo": Los artículos 23 y 24 se refieren a la jornada diaria, disponiendo el último de los preceptos citados lo siguiente: «Cuando la jornada diaria tenga una duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, de entre cuatro o mas horas e inferior a seis horas, existirá un descanso de diez minutos, considerados como tiempo de trabajo efectivo; de la misma forma, si la jornada diaria de duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, si la jornada diaria de duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, fuera entre seis y ocho horas, dicho descanso será de veinte minutos considerados como tiempo de trabajo efectivo. Si, finalmente, la jornada diaria tuviera una duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, superior a ocho horas, el descanso será de treinta minutos considerados así mismo como tiempo de trabajo efectivo.» . Por lo tanto, no cabe entender que cuando el artículo 32.2 del Convenio se refiere a la "jornada de trabajo" haya de acudirse a la "jornada diaria" de trabajo.

No empecé tal conclusión que el RD Ley 3/2012, de 10 de febrero y la Ley 3/2012, de 6 de julio, hayan introducido en la redacción del artículo 37.5 del ET , la especificación de que el derecho a la reducción de la jornada opera sobre la "jornada diaria" de trabajo, ya que dicha regulación es anterior a la firma del Convenio, que se realizó el 23 de mayo de 2012, publicado el 27 de julio de 2012, por lo que bien pudieron los negociadores del citado Convenio redactar el precepto de forma similar a la contenida en la nueva redacción dada al artículo 37.5 del ET , por las normas anteriormente citadas.

No procede equiparar la regulación contenida en el artículo 37.2 del Convenio con la establecida en el apartado 1 de dicho precepto que regula "la hora de lactancia" ya que, si bien es cierto que el precepto no habla de reducción de la jornada diaria en una hora, tal conclusión resulta de varios factores, como son que la reducción de la hora de lactancia es por un hijo menor de nueve meses, con lo que no cabe aplicar a la jornada anual tal reducción, que está previsto que la reducción sea de una hora si se concentra al principio o al final del turno de trabajo y que se prevé la posibilidad de acumularlo en jornadas completas y sustituirlo por quince días naturales a disfrutar de forma ininterrumpida inmediatamente después del periodo de descanso maternal.

Por último no se priva al artículo 34.8 del ET de parte de su contenido, como alega el recurrente, ya que el derecho que reconoce al trabajador a adaptar la duración y distribución de la jornada para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la personal, familiar y laboral, lo es en los términos que se establezcan en la negociación colectiva, que supone, en este supuesto, la aplicación del precepto del V Convenio de **Contact Center**.

**QUINTO.- 1.-** Con amparo en el artículo 207 e) de la LRJS , denuncia la parte recurrente, en el segundo motivo del recurso, infracción de los artículos 3 y 1281 del Código Civil .

En esencia aduce que, teniendo en cuenta que los artículos 32 y 33 del Convenio venían reproduciendo la regulación contenida en el ET - artículo 37.5- y que fueron negociados en 2010 -hecho probado primero de la sentencia de instancia-, es decir, con anterioridad a la reforma introducida por el RD Ley 3/2012 y por la Ley 3/2012, no existe una intención evidente de las partes negociadoras del Convenio de mejorar la regulación estatutaria de la **concreción horaria** de la reducción de jornada por guarda legal. Continúa razonando que, atendiendo a la definición contenida en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, la palabra jornada tiene un claro significado, a saber, "tiempo de duración del trabajo diario", por lo que habrá que interpretar el precepto del Convenio atendiendo a este significado.

2.- Tal y como señala la sentencia de esta Sala de 17 de septiembre de 2013, casación 92/2012 : *"conviene recordar la doctrina de esta Sala sobre la interpretación de los Convenios Colectivos y otros acuerdos, doctrina reproducida, entre otras, en nuestras sentencias de 23 de septiembre y 11 de noviembre de 2010 ( Rec. 206/2009 y 23/2010 ) y 22 de enero de 2013 (Rec. 60/2012 ) diciendo: "Recordábamos en*

la STS de 15 de abril de 2010 (rec. 52/09 ) que el primer canon hermenéutico en la exégesis del convenio colectivo es el sentido propio de sus palabras -la literalidad de sus cláusulas- ( arts. 3.1 y 1281 del Código Civil ).- No obstante, "la interpretación de la normas contenidas en los convenios colectivos ha de combinar los criterios de orden lógico, finalístico, gramatical e histórico, junto con el principal de atender a la intención de los contratantes, pues la prevalencia del componente gramatical, en tanto que expresivo -en principio- de la voluntad de las partes, ha de ceder ante interpretaciones lógicas que pongan de manifiesto la discordancia entre la literalidad y la presumible voluntad de los pactantes" (así, STS de 27 de enero de 2009 -rec. 2407/2007 - que cita sentencias anteriores)".

"A su vez, en la Sentencia de 18 de Mayo de 2010 (rec. 171/09 ) argumentábamos: <<.....como reiteradamente ha señalado esta Sala del Tribunal Supremo -entre otras, STS de 27 de abril de 2001 (rec. 3538/2000 ) , es doctrina constante de este Tribunal (sentencias de 12 de noviembre de 1993 , 3 de febrero y 21 de julio de 2000, con cita de igual doctrina de la Sala Primera ) "que la interpretación de los contratos y demás negocios jurídicos es facultad privativa de los Tribunales de Instancia, cuyo criterio, como más objetivo, ha de prevalecer sobre el del recurrente, salvo que aquella interpretación no sea racional ni lógica o ponga de manifiesto la notoria infracción de alguna de las normas que regulan la exégesis contractual". A ello añade la sentencia de esta Sala de 20 de marzo de 1997 (recurso 3588/96 ) , matiza "que en materia de interpretación de cláusulas de convenios y acuerdos colectivos, en cuyo esclarecimiento se combinan las reglas de interpretación de las normas con las de la interpretación de los contratos, debe atribuirse un amplio margen de apreciación a los órganos jurisdiccionales de instancia, ante los que se ha desarrollado la actividad probatoria relativa a la voluntad de las partes y a los hechos concomitantes".

3.- Aplicando los criterios interpretativos anteriormente consignados se ha de concluir que el precepto convencional ha de ser interpretado atendiendo al tenor literal de su redacción. En efecto, dicha redacción es clara y no suscita duda alguna, dada la contundencia de las palabras de la norma, acerca de la voluntad de las partes. En todo caso, si se nos planteara alguna duda acerca de la verdadera voluntad de las partes, necesariamente alcanzaríamos la misma conclusión. En efecto, aunque el precepto controvertido fuera negociado los días 16 de marzo y 12 de noviembre de 2010 y no se volviera a abordar el tema en las posteriores reuniones de negociación del Convenio, es lo cierto que, con posterioridad a la reforma operada por el RD Ley 3/2012 y por la Ley 3/2012, los negociadores del Convenio mantuvieron dos reuniones -el 16 de abril y el 22 de mayo de 2012- por lo que si su intención hubiera sido aplicar la novedad en la regulación de la reducción de jornada por guarda legal introducida por el RD Ley 3/2012, lo hubieran abordado en las citadas reuniones y lo cierto es que no lo hicieron.

4.- Por último hay que señalar que, si bien es cierto que el vocablo "jornada" en la definición del Diccionario de la Real Academia de la Lengua significa "tiempo de duración del trabajo diario", en su acepción técnico-jurídica resulta más compleja. En efecto, si acudimos al artículo 37 del ET , bajo el epígrafe "Jornada" regula la jornada anual, la jornada semanal y la jornada diaria de trabajo, por lo que habrá de estarse al contexto en el que aparece dicha palabra para determinar a cuál de las tres modalidades de jornada se refiere.

Asimismo el V Convenio Colectivo de **Contact Center**, en sus artículos 22 , 23 y 24 distingue, como se puso de relieve en el fundamento de derecho cuarto, apartado 3 , entre jornada anual y jornada diaria de trabajo.

**SEXTO.- 1.-** Con amparo en el artículo 207 e) de la LRJS , denuncia la parte recurrente, en el tercer motivo del recurso, infracción de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y de la de esta Sala, en relación con la **concreción horaria** de la reducción de jornada del artículo 37.5 del ET .

Alega que la sentencia impugnada realiza una generalización que no se compadece con la ponderación de intereses que viene defendiendo el Tribunal Constitucional en sus pronunciamientos sobre la **concreción horaria** de la reducción de jornada por guarda legal. Continúa razonando que no podría generalizarse y concluir que, en cualquier caso, y bajo cualquier circunstancia, los trabajadores podrán variar la distribución de su tiempo de trabajo, como ha fallado la sentencia recurrida.

2.- La censura jurídica formulada no ha de tener favorable acogida. A este respecto hay que poner de relieve que la sentencia impugnada resuelve un conflicto colectivo, por lo que su Fallo ha de ajustarse a resolver la controversia dentro de los estrictos términos en los que puede plantearse la demanda, a tenor de lo establecido en el artículo 153 de la LRJS , sin que se pronuncie sobre las particulares circunstancias que puedan afectar a un trabajador concreto.

3.- Esta Sala ha dictado sentencia el 18 de mayo de 2016, casación 198/2015 , sobre el conflicto colectivo planteado por la FES-UGT y CSI-F, acerca de la interpretación de los artículos 32 y 33 del V Convenio



Colectivo de **Contact Center** , habiendo desestimado el recurso de casación interpuesto por la empresa TRANSCOM SLU contra la sentencia dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en la que se estimaba la demanda, declarando el derecho de los trabajadores de TRANSCOM SLU a que la **concreción horaria** por guarda legal se disfrute sin mas requisitos ni limitaciones que las contempladas en los artículos 32 y 33 del Convenio Colectivo de **Contact Center** , sin que la empresa pueda exigir que dicha **concreción horaria** se realice dentro de la jornada ordinaria diaria.

**SÉPTIMO.-** Por todo lo razonado procede la desestimación del recurso formulado, sin que proceda la imposición de costas, de conformidad con lo establecido en el artículo 235.2 de la LRJS .

## FALLO

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

Desestimamos el recurso de casación interpuesto por la representación letrada de LA ASOCIACIÓN DE **CONTACT CENTER** ESPAÑOLA (ACE), contra la sentencia dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en el procedimiento número 97/2015, 120/2015 y 123/2015 acumulados, seguidos a instancia de LA FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE LA UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (FES-UGT), COMISIONES OBRERAS (CCOO) y CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT), habiéndose adherido a las demandas la CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA (CIG), EUSKO LANGILEEN ALKARTASUNA (ELA) y LANGILE ABERTZALEEN BATZORDEAK (LAB), contra la ahora recurrente sobre CONFLICTO COLECTIVO. Confirmamos la sentencia recurrida. Sin costas.

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

Así se acuerda y firma.