



AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Letrada de la Administración de Justicia

D^a. XXXXXX

SENTENCIA Nº: 8/2026

Fecha de Juicio: 03/12/2025

Fecha Sentencia: 15/01/2026

Tipo y núm. Procedimiento: CONFLICTOS COLECTIVOS 0000337/2025

Materia: CONFLICTO COLECTIVO

Ponente: D. Jxxxxxx

Demandante/s: FEDERACION ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES (FESMC-UGT)

Demandado/s: UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO S.A.

Partes interesadas: FEDERACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA DE COMISIONES OBRERAS (FSC-CCOO), UNIÓN SINDICAL OBRERA (USO), CONFEDERACIÓN GENERAL DE TRABAJADORES (CGT), TRABAJADORES UNIDOS SINDICALMENTE INDEPENDIENTES (TU-SI), CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS (CSIF), CORRIENTE SINDICAL DE IZQUIERDA (CSI), CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA (CIG)

Resolución de la Sentencia: ESTIMATORIA

Breve Resumen de la Sentencia: Se estima la demanda de conflicto colectivo presentada por el sindicato UGT frente a la empresa UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, SAU, declarando la nulidad de una decisión empresarial por la que se establece unilateralmente unos criterios de llamamiento y unos factores de ponderación de los mismos distintos a los previstos en convenio colectivo sectorial.



AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL

-PASEO DE LA CASTELLANA Nº 14 6ª PLTA. SALA DE VISTA (ENTREPLANTA) MADRID

Tfno: 914007258/914007256

Correo electrónico: audiencianacional.salasocial@justicia.es

Equipo/usuario: SLI

NIG: 28079 24 4 2025 0000342

Modelo: ANS105 SENTENCIA

CCO CONFLICTOS COLECTIVOS 0000337 /2025

Procedimiento de origen: /

Sobre: CONFLICTO COLECTIVO

Ponente Ilmo/a. Sr/a: D. XXXXXXXX

SENTENCIA 8/2026

ILMO/A. SR./SRA.PRESIDENTE:

D. XXXXXXXXXXXXXXXXX

ILMOS/AS. SRES./SRAS. MAGISTRADOS/AS:

Dª XXXXXXXXXXXXXXXXX

D. XXXXXXXXXXXXXXXXX

En MADRID, a quince de enero de dos mil veintiséis.

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

EN NOMBRE DEL REY

Han dictado la siguiente

SENTENCIA

En el procedimiento CONFLICTOS COLECTIVOS 0000337/2025 seguido por demanda de FEDERACION ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO DE LA UNION GENERAL DE TRABAJADORES FESMC-UGT (Letrado D. JXXXXXXXXXXXXXXXXX) contra UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO S.A. (letrado D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), FEDERACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA DE COMISIONES OBRERAS FSC-CCOO (letrada Dña. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), UNIÓN SINDICAL OBRERA USO (letrada Dña. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), TRABAJADORES UNIDOS SINDICALMENTE INDEPENDIENTES TU-SI (letrada Dña. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), CENTRAL SINDICAL INDEPENDIENTE Y DE FUNCIONARIOS CSIF (letrado D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA CIG (letrada Dña. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), CONFEDERACIÓN GENERAL DE TRABAJADORES CGT (no comparece), CORRIENTE SINDICAL DE IZQUIERDA (no comparece), sobre CONFLICTO COLECTIVO. Ha sido Ponente el Ilmo./a. Sr./a. D.. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Con fecha 17 de octubre de 2025 la Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (UGT) presenta demanda de conflicto colectivo frente a la empresa Unísono Soluciones de Negocio, SAU, siendo partes interesadas la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO), Unión Sindical Obrera (USO), Confederación General del Trabajo (CGT), Sindicato de trabajadores Unidos Sindicalmente (TU-SI), Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF), Corriente Sindical de Izquierdas (SI) y Confederación Intersindical Galega (CIG).

Segundo.- Admitida a trámite la demanda por Decreto de 20 de octubre de 2025, con número de procedimiento 337/2025, acordándose su registro y designado ponente, se citó a las partes el día 3 de diciembre de 2025, a las 10:30 horas, para los actos de intento de conciliación y, en su caso, juicio.

Tercero.- Llegado el día y hora señalados, comparecieron la parte demandante y la parte demandada, y, no alcanzándose acuerdo en la conciliación ante la Letrada de la Administración de Justicia, tuvo lugar la celebración del acto de juicio, en el que se practicaron los medios de prueba con el resultado que aparece en el acta levantada al efecto

Cuarto.- En el desarrollo de la vista oral, el debate procesal se estableció en los siguientes términos:

El sindicato UGT ratifica demanda y, previo recibimiento del pleito a prueba, solicita su íntegra estimación. Expone que la empresa demandada está dentro del ámbito de aplicación del convenio sectorial de Contact Center y los trabajadores afectados por este conflicto colectivo son todos aquellos que tienen contrato fijo-discontinuo, estando ante un conflicto eminentemente jurídico consistente en determinar si la empresa puede establecer criterios de llamamiento de las personas trabajadoras fijas discontinuas y su ponderación diferentes a los establecidos en el convenio colectivo de aplicación; entendiéndose el sindicato demandante que no lo puede hacer, de suerte que las reglas de llamamiento del personal fijo-discontinuo comunicadas por la empresa en septiembre de 2025 resultan contrarias a lo establecido en el artículo 14.3 del convenio colectivo y en el artículo 16.3 del Estatuto de los Trabajadores.

Los sindicatos CCOO, USO, CSIF, TU-SI y CIG se adhieren a la demanda y a las manifestaciones realizadas por la representación letrada de UGT, solicitando una sentencia íntegramente estimatoria, tras el recibimiento del pleito a prueba.

La empresa UNISONO se opone a la demanda y solicita su íntegra desestimación, tras el recibimiento del pleito a prueba. Alega que el sindicato demandante parte de dos premisas erróneas, a saber: por un lado, estos criterios de llamamiento no se imponen unilateralmente sino que hay un proceso de negociación que no fructifica y, ante el bloqueo negocial que revela un evidente abuso de derecho, tras analizar las distintas posturas mantenidas en las reuniones, se establecen los criterios y ponderación controvertidos con carácter provisional; por otro lado, no se establecen criterios distintos ni se introduce variaciones en la ponderación como se sostiene en la demanda, sino que se establecen para un supuesto no contemplado en el convenio colectivo y que hay que desarrollar, dado que éste último solo establece criterios de llamamiento para dos de los tres supuestos contemplados en la regulación del contrato fijo-discontinuo en el artículo 16 del ET.



El sindicato UGT propone fuente de prueba documental que consta en los autos. La empresa UNISONO propone fuente de prueba documental que consta en los autos. La Sala acuerda admitir las fuentes de prueba documental propuesta por ambas partes

El sindicato UGT y la empresa UNISONO reconocen la prueba aportada de contrario.

Quinto.- De conformidad con lo previsto en el artículo 85.6 de la LRJS, han resultado controvertidos los siguiente hechos: - las consultas 90 y 139 de la comisión paritaria han abordado la cuestión en el sentido de que el convenio colectivo no contempla el contrato fijo-discontinuo para trabajos intermitentes; - durante el periodo de consultas, a pesar de la posición obstruccionista de los sindicatos CCOO, TU-SI y USO, la empresa ha aceptado propuestas de UGT y CGT recogiendo en la decisión final; - la decisión final establece como criterios de llamamiento la especialidad que fue propuesta por CGT, la productividad demostrable y la antigüedad; - establece que cumplir con el llamamiento fuera del calendario es de carácter voluntario; - información a la representación social tanto de los criterios de productividad como de los llamamientos efectuados; - la decisión adoptada tiene carácter provisional.

Sexto.- En la tramitación del presente procedimiento se han cumplido todas las prescripciones legales.

HECHOS PROBADOS

Primero.- La Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo tiene legitimación activa para plantear la demanda de conflicto colectivo por tener suficiente implantación en el ámbito del conflicto y estar integrado en la Confederación Sindical Unión General de Trabajadoras y Trabajadores que ostenta la condición de sindicato más representativo a nivel nacional

Segundo.- El conflicto colectivo afecta a todas las personas trabajadoras con contratos fijos-discontinuos; siendo un conflicto de ámbito estatal al afectar a trabajadores adscritos a centros de trabajo de la empresa UNISONO ubicados en más de una Comunidad Autónoma.

Tercero.- Las relaciones laborales del colectivo afectado se rigen por el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, publicado en el BOE nº 137, de 9 de junio de 2023 (código de convenio nº 99012145012002).

Cuarto.- Con fecha 7 de mayo de 2025 se inicia un procedimiento de negociación entre la empresa y la representación de los trabajadores, conformada por 6 representantes de CGT, 4 de UGT, 2 de CCOO, 2 de CGT, 1 de TU-SI y 1 de USO instado por la empresa con la finalidad de *“negociar e intentar acordar la metodología por la que se debe regir la modalidad contractual de Fijos discontinuos intermitentes, es decir, los regulados en el primer párrafo del art 16.1 del Estatuto de los Trabajadores”*; celebrándose un total de cinco reuniones los días 7 y 20 de mayo, 11 y 25 de junio y 16 de julio, cuyo contenido consta en las correspondientes actas que se dan por reproducidas.

Quinto.- El día 13 de agosto de 2025, el Departamento de Relaciones Laborales de la empresa UNISONO remite un correo a la representación de los trabajadores en el que les expone que

“De conformidad a lo establecido en los apartados 5 y 6 del art. 64 del vigente Estatuto de los Trabajadores, venimos a comunicar a los comités de empresa de los diferentes centros



de trabajo de la compañía el procedimiento por el cual se establecen los criterios objetivos y formales por los que debe regirse el llamamiento de las personas fijas-discontinuas contratadas de acuerdo a lo establecido en el párrafo primero del art. 16 del Estatuto de los Trabajadores, esto es, el de aquellas personas contratadas para la realización de trabajos de naturaleza estacional o vinculados a actividades productivas de temporada, o para el desarrollo de aquellos que no tengan dicha naturaleza pero que, siendo de prestación intermitente, tengan periodos de ejecución ciertos, determinados o indeterminados. El citado procedimiento se comunica conforme a las reglas especificadas en el párrafo anterior al haber finalizado el procedimiento negociador con las secciones sindicales sin acuerdo, tras las 4 reuniones celebradas entre el 7 de mayo y el 25 de junio de 2025. Igualmente, se recuerda a los comités de empresa que disponen de un plazo de 15 días para emitir informe”.

El procedimiento sobre el que se solicitó informe establece literalmente

“El presente procedimiento viene a establecer los criterios objetivos y formales por los que debe regirse el llamamiento de las personas fijas-discontinuas contratadas de acuerdo a lo establecido en el párrafo primero del art. 16 del Estatuto de los Trabajadores, esto es, el de aquellas personas contratadas para la realización de trabajos de naturaleza estacional o vinculados a actividades productivas de temporada, o para el desarrollo de aquellos que no tengan dicha naturaleza pero que, siendo de prestación intermitente, tengan periodos de ejecución ciertos, determinados o indeterminados.

Primero.- Reglas de llamamiento

El llamamiento se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes reglas:

a) Orden de llamamiento:

- Especialidad: Se establece como primer criterio de orden de llamamiento, que sean llamadas en primer lugar las personas trabajadoras que ya hayan prestado el concreto servicio para el cliente, objeto de llamamiento, teniendo en cuenta como criterio de especialidad el departamento o formación del que dispone la persona trabajadora, como pudieran ser los idiomas.*
- Productividad: Como segundo criterio se utilizará el nivel de productividad objetivamente demostrable alcanzado por la persona trabajadora en el anterior llamamiento en el que hubiera prestado servicio.*
- Antigüedad: En caso de que el nivel de productividad sea el mismo, se tendrá en cuenta el criterio de antigüedad en la empresa como desempate”.*

Sexto.- El informe evacuado por UGT con fecha 2 de septiembre de 2025, expone que

“1. Entiende esta parte que el Convenio regula el llamamiento de los fijos discontinuos.

2. Entendiendo a efectos dialécticos que no lo hiciera, tal y como sostiene la empresa, al tratarse de “otra modalidad de fijo discontinuo”, les indicamos que el propio estatuto impide que se imponga un llamamiento de forma unilateral, rezando así:

Mediante convenio colectivo o, en su defecto, acuerdo de empresa, se establecerán los criterios objetivos y formales por los que debe regirse el llamamiento de las personas fijas-discontinuas”.

Séptimo.- Emitieron informe negativo el Comité de empresa de Vigo, el Comité de empresa de Madrid, el sindicato TU-SI y el sindicato CCOO aduciendo las razones que se dan por reproducidas.

Octavo.- El 19 de septiembre de 2025 el Departamento de Relaciones Laborales remite un correo electrónico a la representación de los trabajadores en el que se comunica que



“Una vez finalizado el periodo de consultas, y tras haber revisado los informes recibidos, se adjunta procedimiento definitivo que se aplicará a partir de la próxima semana al personal contratado bajo esta modalidad. Se han modificado algunos apartados que podrían generar confusión. Igualmente, se ha añadido la solicitud del comité de Vigo sobre los llamamientos fuera del calendario anual previsto.

Respecto al criterio de productividad, la próxima semana se remitirá a cada Comité de Empresa el criterio seguido en cada servicio, de conformidad con el derecho de información plasmado en el procedimiento”

El procedimiento definitivo comunicado establece literalmente que

“El presente procedimiento viene a establecer los criterios objetivos y formales por los que debe regirse el llamamiento de las personas fijas-discontinuas contratadas de acuerdo a lo establecido en el párrafo primero del art. 16 del Estatuto de los Trabajadores, esto es, el de aquellas personas contratadas para la realización de trabajos de naturaleza estacional o vinculados a actividades productivas de temporada, o para el desarrollo de aquellos que no tengan dicha naturaleza pero que, siendo de prestación intermitente, tengan periodos de ejecución ciertos, determinados o indeterminados.

Primero.- Reglas de llamamiento

El llamamiento se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes reglas:

a) Orden de llamamiento:

- Especialidad: Se establece como primer criterio de orden de llamamiento, que sean llamadas en primer lugar las personas trabajadoras que ya hayan prestado el concreto servicio para el cliente, objeto de llamamiento, teniendo en cuenta como criterio de especialidad el departamento o formación del que dispone la persona trabajadora, como pudieran ser los idiomas.*
- Productividad: Como segundo criterio se utilizará el nivel de productividad objetivamente demostrable alcanzado por la persona trabajadora en el anterior llamamiento en el que hubiera prestado servicio.*
- Antigüedad: En caso de que el nivel de productividad sea el mismo, se tendrá en cuenta el criterio de antigüedad en la empresa como desempate”.*

Noveno.- Con fecha 1 de septiembre de 2025 el sindicato UGT se dirige a la Comisión Paritaria del III Convenio Colectivo de Contact Center preguntando, entre otros aspectos, por un lado, si una empresa de manera unilateral puede cambiar, añadir o eliminar uno o varios de los baremos y su ponderación pactados en el convenio para el llamamiento del personal fijo-discontinuo por otros; y, por otro lado, si la empresa de manera pactada puede cambiar, añadir o eliminar uno o varios de los baremos y su ponderación previstos en el convenio para el llamamiento del personal fijo-discontinuo.

Con fecha 2 de octubre de 2025 la Comisión Paritaria responde a la consulta señalando que la empresa no puede unilateralmente cambiar, añadir o eliminar uno o varios de los baremos y su ponderación pactados en el convenio para el llamamiento del personal fijo-discontinuo; mientras que se reformulará cuando dicho cambio, adición o eliminación sea pactada.

Décimo.- El 18 de octubre de 2024 el sindicato CGT se dirige a la Comisión Paritaria para preguntar, por un lado, si el plazo de llamamiento debe producirse con al menos 7 días de antelación, y, por otro lado, si el plazo de preaviso para el cambio a situación de inactividad para la persona trabajadora y la RLPT se debe producir con al menos 15 días; contestando la Comisión Paritaria, en fecha 13 de noviembre de 2024, que se aplicará el periodo de



preaviso para las personas trabajadores contratadas en la modalidad de fijos discontinuos vinculados a campaña o servicios.

Decimoprimer.- El 15 de septiembre de 2025 el sindicato CGT consulta a la Comisión Paritaria si la renovación anual de campañas con estas características justifica que se supere el límite de inactividad previsto, o dicho límite debe respetarse igualmente por tratarse de una relación laboral de carácter fijo discontinuo; contestando la Comisión Paritaria, en fecha 2 de octubre de 2025, que dicho plazo se aplica para las personas trabajadores contratadas en la modalidad de fijos discontinuos vinculados a campaña o servicios.

Decimosegundo.- El 6 de octubre de 2025 se presenta por el sindicato UGT escrito solicitando la mediación ante el SIMA frente a la empresa UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, SA en relación con establecimiento unilateral de criterios de llamamiento para personas trabajadoras fijas-discontinuas, en relación con lo establecido en el Convenio Colectivo sectorial, celebrándose el acto de mediación el día 17 de octubre de 2025, con el resultado de intentado con falta de acuerdo entre las partes intervinientes.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional es competente para conocer del presente proceso de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9.5 y 67 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en relación con lo previsto en los artículos 2 g) y 8.1 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social.

SEGUNDO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 97.2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social, los hechos declarados probados se sustentan bien en hechos no controvertidos o pacíficos, bien en cada una de las fuentes de prueba incorporadas a través de los medios de prueba previstos legalmente, tal y como se expresa a continuación:

Los Hechos Primero, Segundo y Tercero son hechos conformes al ser reconocidos por ambas partes.

El Hecho Cuarto de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 3 a 7.

El Hecho Quinto de la fuente de prueba documental obrante en el descriptor 67.

El Hecho Sexto de la fuente de prueba documental obrante en el descriptor 9.

El Hecho Séptimo de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 69 a 73.

El Hecho Octavo de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 10, 11 y 74.

El Hecho Noveno de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 12 y 13.

El Hecho Décimo de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 83 y 84.

El Hecho Decimoprimer de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 85 y 86.

El Hecho Decimosegundo de la fuente de prueba documental obrante en el descriptor 14.



TERCERO.- La cuestión objeto de controversia radica, a juicio del sindicato demandante, en el establecimiento de forma unilateral por parte de la empresa de unos criterios de llamamiento y de factores de ponderación de los mismos para los contratos fijos discontinuos distintos de los establecidos en el convenio colectivo de aplicación, que son los que deben ser aplicados, de suerte que, estando establecidos convencionalmente tanto los criterios como su ponderación, no puede la empresa modificarlos y, menos, de forma unilateral.

La empresa demandada se opone alegando que la pretensión contenida en la demanda parte de una doble premisa errónea, a saber: primera, ni se establecen criterios distintos, ni se introduce variaciones en su ponderación, como se sostiene de contrario, sino que los criterios de llamamiento y su ponderación se establecen para un supuesto no contemplado en el convenio colectivo, dado que éste último solo establece criterios de llamamiento para dos de los tres supuestos contemplados en la regulación del contrato fijo-discontinuo en el artículo 16 del ET, las actividades de campaña y los servicios en contratas y subcontratas, pero no se contempla en el convenio el supuesto de las actividades intermitentes; segunda, estos criterios de llamamiento y su ponderación no se imponen unilateralmente, sino que hay un proceso de negociación que no fructifica y, ante el bloqueo negocial que revela un evidente abuso de derecho, tras analizar las distintas posturas mantenidas en las reuniones, se establecen los criterios y ponderación controvertidos con carácter provisional.

Centrada la cuestión controvertida en los términos ut supra expuestos debemos analizar, en primer lugar, si la regulación convencional en materia de llamamiento y factores de ponderación se refiere o no a todos los posibles supuestos que permiten acudir al contrato fijo-discontinuo; y, en segundo lugar, debemos pronunciarnos sobre si es posible su imposición unilateral por parte del empresario.

El apartado 1º del artículo 16 del ET al configurar el contrato fijo-discontinuo distingue tres supuestos objetivos y uno subjetivo. En efecto, dejando a un lado el supuesto subjetivo consistente en la utilización de esta figura contractual por las empresas de trabajo temporal, en la delimitación objetiva se puede acudir a este tipo de contratos en los siguientes supuestos

- a) *“para la realización de trabajos de naturaleza estacional o vinculados a actividades productivas de temporada”;*
- b) *“para el desarrollo de aquellos que no tengan dicha naturaleza pero que, siendo de prestación intermitente, tengan periodos de ejecución ciertos, determinados o indeterminado”;*
- c) *“para el desarrollo de trabajos consistentes en la prestación de servicios en el marco de la ejecución de contratas”.*

El III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, que rige las relaciones laborales en la empresa, en su artículo 13 al regular el contrato fijo discontinuo establece, en su apartado 4º, que *“la empresa que utilice la modalidad de contratos fijos discontinuos vinculados a campañas y servicios creará una bolsa de llamamiento a la que se incorporarán aquellas personas que se encuentren en situación de inactividad”;* explicitando un baremo y su ponderación para efectuar el llamamiento que está *“compuesto por tres factores: a) 50% antigüedad, b) 10% formación c) 40% evaluación del desempeño que se aplicará de la siguiente manera: El llamamiento de las personas trabajadoras que formen parte de la bolsa de personal fijo discontinuo, se realizará en función del turno y jornada. En caso de igualdad de estas condiciones entre dos personas, se procederá al llamamiento de aquella que obtenga mayor puntuación en el baremo anteriormente descrito”.*



La confrontación de los supuestos previstos legalmente con los supuestos contemplados en el convenio colectivo, obliga a esta Sala a realizar una labor interpretativa de lo dispuesto en el artículo 13.4 del III Convenio colectivo estatal de contact center, teniendo presente la jurisprudencia sobre interpretación de convenios, expresada, entre otras muchas, en las SSTs de 11 de septiembre y 20 de marzo de 2024, (Recs. 254/2022 y 76/2022), 19 de julio de 2023 (Rec. 16/2021), 104/2020, 21 y 15 de diciembre de 2020 (Recs. 76/2019 y 80/2019), 13 de octubre de 2020 (Rec. 132/2019), 1 de julio de 2020 (Rec. 223/2018) y 5 de febrero de 2020 (Rec. 3174/2017), con relación al *“carácter mixto del convenio colectivo - norma de origen convencional/contrato con eficacia normativa- cuya interpretación ha de atender tanto a las reglas legales atinentes a la hermenéutica de las normas jurídicas como a aquéllas otras que disciplinan la interpretación de los contratos, esto es: los artículos 3, 4 y 1281 a 1289 Código Civil (CC), junto con el principal de atender a las palabras e intención de los contratantes, pues no hay que olvidar que el primer canon hermenéutico en la exégesis de los contratos -naturaleza atribuible al convenio colectivo - es “el sentido propio de sus palabras” [artículo 3.1 CC], el “sentido literal de sus cláusulas” [artículo 1281 CC], que constituyen “la principal norma hermenéutica -palabras e intención de los contratantes-” (STS 01/07/94 -rec. 3394/93 -), de forma que cuando los términos de un contrato son claros y terminantes, no dejando lugar a dudas sobre la intención de los contratantes, debe estarse al sentido literal de sus cláusulas, sin necesidad de acudir a ninguna otra regla de interpretación. Atendida la singular naturaleza mixta de los convenios colectivos (contrato con efectos normativos y norma de origen contractual), su interpretación debe hacerse utilizando los siguientes criterios: 1º) La interpretación literal, atendiendo al sentido literal de sus cláusulas, salvo que sean contrarias a la intención evidente de las partes (artículos 3.1 y 1281 CC). 2º) La interpretación sistemática, atribuyendo a las cláusulas dudosas el sentido que resulte del conjunto de todas (artículos 3.1 y 1285 CC). 3º) La interpretación histórica, atendiendo a los antecedentes históricos y a los actos de las partes negociadoras (artículos 3.1 y 1282 CC). 4º) La interpretación finalista, atendiendo a la intención de las partes negociadoras (artículos 3.1, 1281 y 1283 CC). 5º) No cabrá la interpretación analógica para cubrir las lagunas del convenio colectivo aplicable. 6º) Los convenios colectivos deberán ser interpretados en su conjunto, no admitiéndose el espiguo”.*

Si nos fijamos en el artículo 13.4 del convenio estatal de contact center, el baremo y su ponderación se establece, literalmente, para los contratos fijos-discontinuos vinculados *“a campañas y servicios”*, delimitación objetiva amplia que, a juicio de esta Sala, permite incluir los tres supuestos objetivos previstos en el artículo 16.1 del ET.

El término *“campaña”* tanto se puede referir a los *“trabajos de naturaleza estacional o vinculados a actividades productivas de temporada”* -primer supuesto legal-, habiéndose denominado tradicionalmente a algunos de los trabajos de naturaleza estacional o de temporada también trabajos de campaña, como a *“trabajos consistentes en la prestación de servicios en el marco de la ejecución de contratos”* -tercer supuesto legal-, no siendo infrecuente recurrir a esta modalidad contractual para la prestación de servicios para una campaña concreta.

El término genérico *“servicios”* sin mayor concreción puede referirse tanto a trabajos que *“siendo de prestación intermitente, tengan periodos de ejecución ciertos, determinados o indeterminado”* -segundo supuesto legal- como a *trabajos consistentes en la prestación de servicios en el marco de la ejecución de contratos”* -tercer supuesto legal-. La interpretación sostenida por la empresa de no contemplarse en el convenio el supuesto de las prestaciones intermitentes se basa en la asimilación del término *“servicio”* exclusivamente al supuesto de la utilización del contrato fijo-discontinuo en la prestación de servicios en el marco de la ejecución de un contrato; pero esta interpretación solo sería admisible si en el precepto convencional se estableciese expresamente que la bolsa de llamamiento se creará



cuando el contrato se “vincula a servicios en el marco de la ejecución de contratos”, pero eso no es lo que dice el precepto convencional que solo habla de contratos fijos-discontinuos vinculados a “servicios”; expresión genérica que no puede circunscribirse única y exclusivamente a los servicios prestados en el marco de una contrata, sino que permite incluir, como ya hemos indicado, los servicios realizados en trabajos de prestación intermitente.

Además, en contra de lo alegado por la representación letrada en el acto de la vista oral, los criterios de llamamiento y los factores de ponderación establecidos unilateralmente por la empresa no lo son únicamente para el supuesto de prestaciones intermitentes, porque la literalidad del procedimiento comunicado finalmente establece que “[...] viene a establecer los criterios objetivos y formales por los que debe regirse el llamamiento de las personas fijas-discontinuas contratadas de acuerdo a lo establecido en el párrafo primero del art. 16 del Estatuto de los Trabajadores, esto es, el de aquellas personas contratadas para la realización de trabajos de naturaleza estacional o vinculados a actividades productivas de temporada, o para el desarrollo de aquellos que no tengan dicha naturaleza pero que, siendo de prestación intermitente, tengan periodos de ejecución ciertos, determinados o indeterminados”; es decir, se establecen para los dos supuestos legales ya referenciados ut supra, las actividades estacionales o de temporada y las prestaciones intermitentes.

Descartada que la decisión empresarial se encuentre ajustada a Derecho por lo expuesto ut supra, ex abundatía, ante las alegaciones de la empresa demandada, tendentes a justificar la validez de su decisión, concretadas en que tras la apertura de un proceso de negociación para el establecimiento de una serie de criterios y su ponderación para llevar a cabo el llamamiento en los supuestos de contratos fijos-discontinuos para prestaciones intermitentes, se produce un bloqueo negocial que denota un negociación de mala fe porque, en esencia, algunas representaciones mostraron una postura inmovilista alegando que lo que se trataba de negociar ya estaba contemplado en el convenio sectorial y otras representaciones solicitaron el reconocimiento de cuestiones ajenas al objeto de la negociación; de suerte que solo después de constatarse ese bloqueo negocial, la empresa decide establecer los criterios y su ponderación con carácter provisional; esta Sala debe realizar las siguientes consideraciones.

En primer lugar, debemos advertir que los criterios de llamamiento y su ponderación no se comunican a la representación social con carácter provisional sino que se consideran definitivos, como se desprende del correo remitido el 19 de septiembre de 2025 por el Departamento de Relaciones Laborales a la representación de los trabajadores en el que se comunica que “una vez finalizado el periodo de consultas, y tras haber revisado los informes recibidos, se adjunta procedimiento definitivo que se aplicará a partir de la próxima semana al personal contratado bajo esta modalidad”; no encontrándose a lo largo de dicho correo ninguna manifestación expresa de que dichos criterios y su ponderación fueran provisionales.

En segundo lugar, debe llamarse la atención que no se aprecia del contenido de las actas del proceso negociador la mala fe y abuso de derecho que se imputa a las representaciones de los trabajadores que originan el supuesto bloqueo negocial, concretadas en su inmovilismo a no negociar; dado que lo que sucede es que desde la primera reunión la mayoría de las representaciones manifiestan que el supuesto ya está contemplado en el convenio sectorial estatal y consideran que ya no es necesario una regulación, asistiéndoles el derecho a sostener dicha interpretación sin que ello suponga una actitud inmovilista, estamos ante una actitud amparada en un razonamiento jurídico, que podrá ser discutido por la empresa, pero que no es ni arbitrario ni ilógico.



En tercer lugar, tampoco parece ilógico que en el devenir de la negociación algún sindicato haga propuestas no vinculadas con el objeto de la negociación si tenemos en cuenta que estos sindicatos parten de la premisa de considerar que el supuesto ya estaba regulado, de suerte que es perfectamente entendible pensar que si un sindicato considera que no es necesario negociar los criterios de llamamiento y, la empresa si lo considera necesario, aquel traiga a la negociación otros aspectos que sí entiende necesarios negociar, y a la empresa le pueda parecer que no son necesarios.

Finalmente debemos señalar que el hecho de que la empresa incorpore a su decisión final alguna de las propuestas formuladas durante la negociación por alguna de las representaciones sociales no enerva la falta de acuerdo exigida en el artículo 16 del ET para la fijación de los criterios de llamamiento, porque lo cierto y probado es que dicho acuerdo no se alcanzó y, existiendo ya regulación convencional habrá que estar a ella.

En consecuencia, atendiendo a lo expuesto, esta Sala debe concluir que la regulación convencional sectorial estatal establece los criterios de llamamiento y los factores de ponderación para todos los supuestos legales previstos en el artículo 16.1 del ET, lo que nos conduce a estimar la demanda por cuanto que los criterios comunicados por la empresa ya están previstos en el convenio sectorial estatal de contac center, y no han sido objeto de acuerdo, sino establecidos unilateralmente por el empresario.

CUARTO.- Contra esta sentencia, sin perjuicio de su ejecutividad, cabe recurso ordinario de casación conforme el art. 206.1 LRJS.

En virtud de lo expuesto y vistos los preceptos legales citados y demás de general aplicación

FALLAMOS

Estimamos la demanda en materia de conflicto colectivo presentada por la Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (UGT), a la que se adhirieron los sindicatos Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO), la Unión Sindical Obrera (USO), el Sindicato de trabajadores Unidos Sindicalmente (TU-SI), la Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF) y la Confederación Intersindical Galega (CIG), frente a la empresa Unisono Soluciones de Negocio, SAU, siendo partes interesadas la Confederación General del Trabajo (CGT) y la Corriente Sindical de Izquierdas (SI); y, en consecuencia, declaramos la nulidad de la decisión empresarial, comunicada a la representación de los trabajadores el 19 de septiembre de 2025, en la que se establecen unilateralmente unos criterios de llamamiento y su ponderación para las personas trabajadoras con contratos de trabajo fijos-discontinuos, condenando a la empresa a estar y pasar por esta declaración.

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 abogado, graduado social o representante 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 (IBAN ES55) nº 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el nº 2419 0000 67 0337 25; si es en efectivo en la cuenta nº 2419 0000 67 0337 25, 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.

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutelar o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.