



Roj: **SAN 4429/2018** - ECLI: **ES:AN:2018:4429**

Id Cendoj: **28079240012018100171**

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

Sede: **Madrid**

Sección: **1**

Fecha: **15/11/2018**

Nº de Recurso: **187/2018**

Nº de Resolución: **173/2018**

Procedimiento: **Social**

Ponente: **RICARDO BODAS MARTIN**

Tipo de Resolución: **Sentencia**

AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL

MADRID

SENTENCIA: 00173/2018

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Letrada de la Administración de Justicia

D^a. MARTA JAUREGUIZAR SERRANO

SENTENCIA Nº: 173/2018

Fecha de Juicio: 13/11/2018 a las 09:30

Fecha Sentencia: 15/11/2018

Tipo y núm. Procedimiento: CONFLICTOS COLECTIVOS 0000187 /2018

Ponente: RICARDO BODAS MARTÍN

Demandante: CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT)

Demandados: TELEPERFORMANCE, UGT, CCOO, CIG, USO, CSIF, MINISTERIO FISCAL

Resolución de la Sentencia: ESTIMATORIA PARCIAL

AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL

-

GOYA 14 (MADRID)

Tfno: 914007258

Equipo/usuario: MMM

NIG: 28079 24 4 2018 0000201

Modelo: ANS105 SENTENCIA

CCO CONFLICTOS COLECTIVOS 0000187 /2018

Procedimiento de origen: /

Sobre: CONFLICTO COLECTIVO

Ponente Ilmo. Sr.: RICARDO BODAS MARTÍN

SENTENCIA 173/2018

**ILMO. SR. PRESIDENTE:**

D. RICARDO BODAS MARTÍN

ILMOS. SRES. MAGISTRADOS:

D^a. EMILIA RUIZ JARABO QUEMADA

D. RAMÓN GALLO LLANOS

En MADRID, a quince de noviembre de dos mil dieciocho.

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

EN NOMBRE DEL REY

Han dictado la siguiente

SENTENCIA

En el procedimiento CONFLICTOS COLECTIVOS 0000187/2018 seguido por demanda de CGT (con representación Luis Miguel) contra TELEPERFORMANCE (Letrado D. Luis Pérez), UGT (Letrado D. Roberto Manzano), CCOO (Letrado D. Héctor Gómez), CIG (Letrada D^a. Marta Carretero), USO (Letrado D. Eduardo Serafín López), CSIF (Letrado D. Pedro Poves) y MINISTERIO FISCAL sobre CONFLICTO COLECTIVO. Ha sido Ponente el Ilmo. Sr. D. RICARDO BODAS MARTÍN.

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Según consta en autos, el día 4 de Julio de 2018 se presentó demanda por CGT contra TELEPERFORMANCE, UGT, CCOO, CIG, USO, CSIF y MINISTERIO FISCAL sobre CONFLICTO COLECTIVO.

Segundo.- La Sala acordó el registro de la demanda y designó ponente, con cuyo resultado se señaló el día 13/11/2018 a las 9.30 para los actos de intento de conciliación y, en su caso, juicio, al tiempo que se accedía a lo solicitado en los otrosíes de prueba.

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

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

La CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO (CGT desde aquí) ratificó su demanda de conflicto colectivo, mediante la cual pretende se dicte sentencia en la que:

- Se declare nula la directriz de trabajo implantada por TELEPERFORMANCE ESPAÑA S.A.U y la actuación empresarial respecto a objetos y efectos personales en los puestos de trabajo y se deje sin efecto la misma, condenando a la mercantil a estar y pasar por esta declaración con las consecuencias legales inherentes a la misma.
- Se reconozca el derecho de las trabajadoras y trabajadores de TELEPERFORMANCE ESPAÑA S.A.U a tener acceso de medicación, efectos personales y de higiene íntima en el lugar de trabajo.
- Se reconozca el derecho a los representantes de los trabajadores a repartir de comunicados e información sindical en la sala de operaciones o plataforma en formato papel y a permitir la utilización del móvil.

Denunció, a estos efectos, que la política de seguridad, impuesta por la empresa, impide acceder a los puestos de trabajo con ningún tipo de objeto, como pueden ser medicinas o enseres higiénicos y además impide a los representantes de los trabajadores difundir información sindical, así como a utilizar sus teléfonos móviles, lo que dificulta injustificadamente su acción sindical.

Dicha conducta, vulnera, según CGT, el derecho de intimidad de los trabajadores, que no puede vaciarse de contenido por la potestad organizativa empresarial, establecida en el art. 20 ET, que asegura, en todo caso, la dignidad de los trabajadores.

Mantuvo, del mismo modo, la vulneración del derecho de libertad sindical, en su vertiente funcional a la actividad sindical, en la que la difusión de información constituye un valor esencial, asegurado por el art. 28 CE, en relación con el art. 2 LOLS.



Denunció, además, que la empresa alcanzó un acuerdo en el SERCLA con los trabajadores del centro de Sevilla, que se ha negado a extender al conjunto de los centros de trabajo, lo cual vulnera también el derecho a la igualdad.

CCOO; CIG; CSIF; USO y UGT se adhirieron a la demanda.

TELEPERFORMANCE, SAU se opuso a la demanda y negó que su política de seguridad vulnera lo dispuesto en el art. 18 CE.

Destacó, que su actividad productiva le obliga a trabajar con millones de datos reservados de consumidores y usuarios.

Informó que emplea a 4.500 trabajadores, repartidos en diferentes centros de distintas CCAA y también que sus relaciones laborales se regulan por el convenio de Contact Center.

Señaló, que su código de conducta, así como su política de seguridad se suscribe por todos sus trabajadores al firmar sus contratos de trabajo. - Dicha política de seguridad trae causa en la sustracción de datos, que ya motivó una sanción por parte de la Agencia de Protección de Datos, habiéndose producido, incluso, un despido, declarado procedente, por colgar en Youtube una conversación con un cliente sobre un seguro con la empresa AEG, quien ha reducido sustancialmente su demanda desde entonces y también manipulación de cuentas bancarias. - Significó, que son los clientes, quienes exigen el despliegue de la política de escritorios limpios, a tal punto que vienen realizando auditorías sobre su aplicación, contemplándose en los contratos causas de rescisión o, en su caso, cláusulas penales por su incumplimiento.

Informó, del mismo modo, que la política de escritorios limpios está totalmente generalizada en el sector y negó que se impida entrar a las plataformas con cualquier objeto, puesto que se autorizan medicamentos e instrumentos de limpieza y destacó, que los trabajadores pueden, cuando surge la necesidad, telefonar o ser llamados telefónicamente, porque hay teléfonos en cada plataforma destinados a dicha misión.

Negó cualquier vulneración de la libertad sindical de los demandantes, puesto que la empresa ha ofertado una página Web en su Intranet, así como la utilización del portal del empleado y los tableros correspondientes, así como difundir información en las zonas comunes.

Subrayó finalmente que la Inspección de Trabajo ha validado la política de la empresa, siempre que se proporcionen taquillas, lo que se asegura en todos los centros de trabajo de la empresa.

El MINISTERIO FISCAL sostuvo, que el derecho de libertad sindical de los demandantes no se vulnera, siempre que se oferten por la empresa alternativas a la restricción de derechos impuesta.

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

Hechos Controvertidos:

- En la actividad de la empresa se manejan datos masivos de consumidores y usuarios.
- En la empresa hay 4500 trabajadores en varias CCAA.
- La empresa tiene una práctica generalizada que es la política de escritorios limpios.
- La empresa permite el acceso a plataforma con objetos autorizados únicamente.
- Hay un código de conducta que se firma al formalizar los contratos.
- Hay precedentes de sustracción de datos que dieron origen a sanciones millonarias.
- Las empresas clientes como Orange e Hibu exigen mantener la política de escritorios limpios.
- Los clientes hacen auditorías anuales para constatar que se sigue la política de escritorios limpios.
- La empresa permite a RLT utilizar la centralita y medios de comunicación en supuestos de emergencia.
- La empresa proporciona taquillas a cada trabajador.
- Existe sistema auxiliar que permite que teleoperador se ausente previa autorización de su responsable.
- El trabajador Blas fue despedido por colgar una conversación en Youtube, respecto del cliente AIG y dio origen a disminución de servicios de AIG.
- Se ha dado manipulación de cuentas bancarias.
- Se permite entrada de medicamentos y objetos de higiene íntima.



-Se ha ofertado a RLT vías alternativas como página web, portal empleado, tablones anuncios y reparto de panfletos en zonas comunes.

-La Inspección de Trabajo ha examinado esta cuestión y concluye que la política empresarial es la adecuada siempre y cuando se proporcionen taquillas.

Hechos Conformes:

-El convenio de aplicación es de Contact Center.

Sexto. - Concluida la vista, la empresa y todos los sindicatos, excepto CIG, alcanzaron un acuerdo parcial en los términos siguientes:

"La empresa se compromete a poner a disposición de los trabajadores taquillas. Además, permitirá a los trabajadores el acceso a la plataforma con medicamentos y enseres de higiene íntima, en un neceser opaco. En ningún caso se permitirá el acceso a la plataforma con objeto electrónicos, móviles, libretas o cualquier otro medio con el que se pueda sustraer información.

Por último, la empresa se compromete a poner a disposición de los trabajadores teléfonos, en cada plataforma, a los que poder contactar en situaciones de emergencia.

Este acuerdo es una conciliación parcial, quedando a expensas de la sentencia la presunta vulneración de libertad sindical respecto del reparto de comunicados e información sindical en el puesto de trabajo de la plataforma y el uso de móviles de la RLT en el puesto de trabajo de la plataforma.

La Sala acuerda tener por conciliadas a las partes en los términos expresados, y mandando redactar la presente, que leída por los interesados la hallan conforme, se ratifican en la misma, y firman todos los asistentes, acordándose el archivo del procedimiento en los términos conciliados".

Resultando y así se declaran, los siguientes

HECHOS PROBADOS

PRIMERO.- CGT es un sindicato de ámbito estatal, implantado debidamente en la empresa TELEPERFORMANCE, SAU, al igual que CSIF y USO. - CCOO y UGT ostentan la condición de sindicatos más representativos a nivel estatal y acreditan implantación en la empresa citada. - CIG ostenta la condición de sindicato más representativo a nivel de comunidad autónoma y acredita implantación en la empresa demandada.

Los sindicatos demandados tienen constituidas secciones sindicales en la empresa mencionada.

SEGUNDO.- TELEPERFORMANCE regula sus relaciones laborales por el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes telemarketing), suscrito por ACE, en representación de las empresas y CCOO-UGT en representación de los trabajadores. - Dicho convenio se publicó en el BOE de 12-06-2017.

TERCERO. - TELEPERFORMANCE es una empresa de telemarketing telefónico y de atención al cliente. - Dicha actividad comporta el acceso a datos reservados de los clientes y usuarios del servicio (datos personales; datos de tarjetas de crédito o débito; información financiera; datos de campañas; información o documentación sobre procedimientos/procesos, estrategia o campañas de los clientes; material de formación; información confidencial de negocio; contraseñas de acceso y documentación, procedimientos y política de la compañía), de cuya seguridad se responsabiliza la empresa en los contratos con sus clientes.

CUARTO. - La empresa demandada ha publicado unos protocolos de seguridad, que obran en autos y se tienen por reproducidos, en los que se contiene una instrucción sobre "escritorios limpios", que comporta la prohibición de introducir en las plataformas bolsos, mochilas, abrigos, usb, móviles, dispositivos de memoria externa, software de intercambio de ficheros, software de mensajería instantánea, PDAs, cámaras digitales, papel y bolígrafos.

La empresa, para la ejecución de sus políticas de seguridad, tiene establecido un sistema de roles muy sofisticado, que se integra por "usuarios de la información"; "managers y equipos de supervisión", que aseguran el cumplimiento por los usuarios de las políticas de seguridad, al igual que los "propietarios de la información", asistidos por los "custodios de la información", "responsables de seguridad", "técnicos de formación", "coordinadores de seguridad y prevención del fraude" y "analistas de seguridad", cuyas funciones concretas se definen en los protocolos de seguridad, que tenemos por reproducidos, orientadas, todas ellas, a garantizar la seguridad de los datos personales, gestionados por la compañía.



La empresa ha publicado, así mismo, un procedimiento sancionador, en el que se tipifican como faltas las conductas que comporten incumplimiento de su política de escritorios limpios.

QUINTO.- TELEPERFORMANCE tiene su propio Código Ético, en el que se integran, entre otros protocolos, los de seguridad ya mencionados, que se notifican a los trabajadores al formalizar sus contratos de trabajo, mediante el correspondiente acuse de recibo.

SEXTO.- El 31-08-2015 se alcanzó en el SERCLA un acuerdo, en un procedimiento de mediación por huelga, promovido por el Comité de Empresa del Centro de Sevilla, en el que se alcanzaron los acuerdos siguientes:

"Neceser sin ser transparente con medicación y efectos personales de los trabajadores.

La empresa se compromete a aplicar con sentido común las políticas de seguridad y de escritorios limpios. Se permitirá el acceso de medicación y efectos personales de higiene íntima en neceseres opacos de tamaño mínimo indispensable, en los que no se pudiese incluir material no autorizado (bolígrafos o pendrives), y aplicando el sentido común solicitando que, en la medida de lo posible, sean lo más discretos y estén lo menos a la vista posible. Las personas que necesiten hacer uso de este tipo de neceseres simplemente deben informar a Vanesa o a Visitacion de que necesitan introducir medicación. De la misma forma, se permite el acceso de enseres personales sin neceser (gafas, caramelos, etc.) dejándolos encima de la mesa, lo menos visible que se pueda.

12. Quitar la prohibición de reparto de los comunicados. Mejora de la relación con la RLT, Organigrama de la empresa y datos de contacto de las personas responsables.

La empresa se compromete a buscar algún medio, en consenso con la RLT, para el reparto digital de la comunicación sindical a la plantilla del centro de trabajo. Mientras tanto, se permite a la RLT el reparto de comunicados/panfletos en la sala de operaciones en formato papel. La RLT se compromete a no hacer este tipo de reparto cuando haya visita de clientes potenciales, así como cuando se vayan a realizar auditorías.

La empresa se compromete a entregar el organigrama de la empresa a la RLT con la mayor brevedad posible. Facilita, igualmente, durante la reunión, los datos de contacto de los responsables presentes".

SÉPTIMO. - El 7-04-2016 la empresa propuso al comité de empresa de Sevilla y a las secciones sindicales la posibilidad de configurar una página Web en la Intranet para las comunicaciones sindicales. - El 6-06-2016 propuso alternativamente que se utilizara el Portal del Empleado para ese menester y lo reiteró el 22-07-2016, afirmando que la información sindical llegaría a todos los puestos de trabajo.

El 23-11-2016 UGT remitió a la empresa la comunicación siguiente: *"Desde la sección sindical de UGT y atendiendo al compromiso que acordamos con Hipolito y el resto de RE, en la última reunión celebrada el pasado jueves 10/11/2016 en referencia, a la utilización de la **Zona Sindical en el Portal del Agente** para la comunicación interna con los/as trabajadores/as durante un periodo de **prueba inicial de tres meses** y siempre que queden subsanados los puntos que se desglosan a continuación. Después de las pruebas realizadas desde **UGT** en dicho **Portal del Agente**, comprobamos que esta carente de algunos aspectos de funcionamiento muy importantes a nuestro entender y que habría que poner en práctica para que el desarrollo de la labor sindical de esta sección no se vea limitada.*

1) *La aplicación del Portal del Agente debe abrirse automáticamente en el momento de iniciar la jornada laboral y enciendes el ordenador, de tal manera que la primera aplicación sea la de dicho Portal. Así mismo debe saltar algún tipo de alarma, leyenda o señal si hay comunicados nuevos o sin leer por parte de los/as trabajadores/as en la Zona Sindical.*

2) *Una vez abierta la Zona Sindical común con las alarmas de comunicados pendientes, el trabajador/ra, tiene la opción de elegir el o los enlaces de dichas secciones para entrar, estas alarmas deben estar identificadas con el logo de cada sección sindical.*

3) *Para tener constancia del número de visitas realizadas por los/as trabajadores/as a los contenidos existentes dentro de cada sección sindical y poder evaluar la eficiencia de este medio de comunicación interna entre trabajador/ra y las distintas secciones sindicales y que el derecho a la información según la LOLS esté garantizada, es necesario que exista algún tipo de contador de estas visitas.*

*Los periodos en los que no se pueda acceder al Portal del Agente, ya sea por incidencias del mismo, actualizaciones o cualquier otro motivo que impida la comunicación entre los/as trabajadores/as y esta sección sindical, desde **UGT** informamos que el reparto será en soporte papel. Así mismo nos reservamos el derecho a repartir los comunicados en papel si consideramos que nuestra labor sindical está siendo mermada y nos acogemos a lo que claramente recoge la **LOLS** en este sentido".*



La sección sindical de USO envió a la empresa la comunicación siguiente: "Atención al Departamento de Relaciones Laborales

Ante la solicitud de la Empresa de prueba del Portal del Agente como herramienta para la comunicación de actividad sindical, informamos que tras probar la aplicación detectamos los siguientes errores:

1) Intentamos subir en formato PDF un archivo de 114 kb y nos da el siguiente error: "el nombre del documento no debe contener espacios en blanco ni caracteres especiales" cuando el nombre del documento, no tiene espacios en blanco ni caracteres especiales (ej.: comunicado) Adjuntamos pantallazo del error.

2) Intentamos en formato Word y nos da el error: de conexión segura fallida. Adjuntamos pantallazo del error.

Además de estos errores indicados, entendemos que en esta configuración de la aplicación la información sindical no llegará de forma adecuada al trabajador. Por ello, no utilizaremos la aplicación hasta tanto se adapte para que, ante un nuevo comunicado sindical publicado por nuestra sección, aparezca automáticamente un aviso al trabajador al abrir sus aplicaciones al inicio de su jornada laboral".

La empresa envió a las secciones sindicales el 20-12-2016 la comunicación siguiente: " **A/A COMITÉ DE EMPRESA Y SECCIONES SINDICALESN**

Estimados Srs:

Por la presente nos ponemos en contacto con Uds., para dar respuesta a las propuestas que nos hicieron llegar para una mejora del sistema digital de reparto de panfletos en plataforma.

Las propuestas que se trasladaron a la empresa fueron las siguientes:

1. Posibilidad de que el portal se abra automáticamente cuando el trabajador enciende su p.c. Para hacer viable esta solicitud, habría que modificar el perfil de los agentes, y no es posible.

2. Activación de una alarma indicando que hay un nuevo comunicado sindical. Cada vez que se publique una noticia o panfleto nuevo aparecerá durante una semana una imagen en el menú justo al lado del acceso a la Zona Sindical. Una vez que el agente acceda a la Zona Sindical, aparecerá otra imagen al lado del icono de aquella Sección Sindical que hay publicado una noticia nueva.

3. Posibilidad de llevar un control o registro de las visitas a la zona sindical. Se ha creado una grabación de registros de acceso a cada una de las zonas sindicales. Para que puedan explotarlos se les ha habilitado a cada Zona Sindical un nuevo icono (llamado informe Acceso) donde se pueden extraer todas las visitas a su Zona en un Excel.

Con la información anteriormente expuesta, damos por cerradas las propuestas que nos hicieron llegar a cerca de este nuevo sistema digital, y estaremos dispuestos a solucionar cualquier duda que puedan surgirles de la información facilitada en el día de hoy.

A cada Sección Sindical y al comité de empresa se le facilitarán unos permisos para que cuelguen la información que su sección sindical estime oportuno (lag in y contraseña).

De esta forma, el trabajador en su puesto de trabajo podrá acceder de forma libre al navegador y visualizar las distintas informaciones que se cuelguen en dicha página.

Le agradeceríamos que si tienen alguna sugerencia en esta línea de trabajo, que quieran aportarnos pueden hacérsola llegar al Dpto. de RRL.

Sin otro particular, y rogándoles firmen la copia adjunta en señal de su recepción, les saluda, Atentamente".

El 22-12-2016 CGT remitió un comunicado, que obra en autos y se tiene por reproducido, en el que insistía en poder repartir sus comunicaciones en papel.

El 7-02-2017 las secciones sindicales se dirigieron a la empresa para reclamar se les permitiera el uso del móvil, porque su prohibición les impedía comunicarse eficientemente con sus sindicatos y sus representados. - El mismo día comunicaron a la empresa, que tenían derecho a difundir información en los puestos de trabajo, siempre que no impidieran su funcionamiento.

El 9-02-2017 la empresa se dirigió a las secciones sindicales, comunicándoles lo siguiente: "Estimados Sres., La dirección de la Compañía se pone en contacto con Uds. en relación a su escrito de fecha 7 del mismo mes y año, en el que nos traslada que "para que los representantes legales puedan hacer su labor sindical (...) tendremos disponibles los teléfonos móviles en el puesto de trabajo, haciendo uso sólo de él para cuestiones sindicales".



Al respecto, debemos indicarles que la Compañía no puede acceder a vuestra solicitud, dado que como Uds. bien conocen, esta actuación contradice lo dispuesto en la Política de Escritorios Limpios vigente en la Compañía (TPQ-GESP002_Clean Desk Policy), que adjuntamos al presente escrito, y que se encuentra colgada en la intranet.

En concreto, la Política de Escritorios Limpios establece expresamente que: "no se permiten artículos personales en la planta de producción: Tales artículos incluyen, pero no están limitados a, mochilas, bolsos, monederos y otros artículos electrónicos (por ejemplo, teléfonos móviles, iPads, iPods, cámaras, teléfonos inteligentes, dispositivos de libros electrónicos, memorias USB, dispositivos de grabación y otras tecnologías)".

Tomando en consideración lo anterior, todos los miembros de la Representación Legal de los Trabajadores, al igual que el resto de sus compañeros, están obligados a observar y cumplir la Política de Escritorios Limpios y por ende las Políticas de Seguridad de la Información establecidas en la Compañía. En base a lo anterior, al igual como ya se les ha indicado en anteriores ocasiones cuando han solicitado poder introducir teléfonos móviles en la plataforma, les informamos que no es posible acceder a su petición.

En todo caso, como perfectamente saben, si resultara necesario localizarles mientras se encuentran dentro de la plataforma, cualquier persona puede llamar al teléfono de centralita y preguntar por Uds., con lo que, en ningún caso se encuentran incomunicados si surgiera cualquier cuestión urgente que no pudiera ser atendida bien durante sus horas sindicales, bien durante los descansos o PVD.

Sin otro particular, y rogándoles firmen la copia adjunta como simple prueba de su recepción, les saluda atentamente".

El 3-07-2017 la empresa notificó a las secciones sindicales lo siguiente:

"Estimados/as Sres./as.,

Nos ponemos una vez más en contacto con Vds. en relación al comunicado que se hizo al Comité de Empresa y a todas las Secciones sindicales el pasado 13 de febrero de 2017, sobre el acuerdo alcanzado en sede del SERCLA en lo que al reparto de comunicaciones por parte de la representación legal de los trabajadores se refiere.

La empresa diseñó un sistema digital para el reparto de panfletos que compartió con el Comité de Empresa del Site de Sevilla.

En fecha 10 de noviembre de 2016 se acordó ampliar el plazo para que el Comité y las secciones sindicales pudieran analizar la viabilidad de la aplicación diseñada para tal fin.

El 20 de diciembre de 2016, nos trasladaron las dudas y quedaron resueltas en una comunicación escrita por parte de la empresa.

Desde ese momento hasta el 13 de febrero de 2017 que se hizo la última comunicación por parte de la empresa, no volvimos a tener por su parte, ningún tipo de comunicación al respecto.

El pasado mes de junio de 2017, se llevaron a cabo Elecciones Sindicales en el Site de Sevilla y por parte de la RL T se han vuelto a hacer comunicaciones en papel dentro de la zona de producción. La empresa, ante esta situación, no ha puesto ningún impedimento a las comunicaciones en la zona restringida por política de seguridad, y todo ello ante las prohibiciones que la empresa ya les ha comunicado durante más de 16 meses, aportando soluciones para ello.

Desde el día de hoy volvemos a instarles a que hagan uso del sistema digital que se les ha facilitado, y que el reparto de panfletos en papel lo sigan manteniendo en todas las zonas comunes del Site (tornos, sala de descanso, sala de comedor, patio, etc), menos en la zona de producción por cumplimiento de las políticas de seguridad de la compañía.

Sin otro particular, y rogándoles firmen la copia adjunta en señal de su recepción, les saluda, Atentamente".

OCTAVO. - La empresa ORANGE aplica una política anti fraude, que comporta, entre otras medidas, la aplicación de una política de escritorio limpio similar a la aplicada por la empresa demandada.

NOVENO. - La empresa demandada ha sido sancionada por la Agencia de Protección de Datos con causa a una sustracción de datos. - Obran en autos y se tienen por reproducidas las medidas extintivas y sancionadoras, impuestas por la demanda, con base a incumplimientos de su política de seguridad, así como los pronunciamientos judiciales producidos al respecto.

DÉCIMO. - El 1-06-2017 la Inspección de Trabajo requirió a la empresa para que aportara los números de teléfono disponibles en cada campaña para asegurar el suministro de información. - Obran en autos los teléfonos, proporcionados por la empresa.



UNDÉCIMO. - El 3-11-2017 se intentó, sin acuerdo, la mediación ante el SIMA. - Los mediadores, propusieron una fórmula de mediación, no aceptada por las partes, en los términos siguientes:

"Tomando en consideración el objetivo de las políticas de escritorio limpio implementadas por la empresa, y su aplicación flexible para adaptarse a las necesidades y particularidades de cada plataforma, centro de trabajo y/o campaña, se permitirá acceder con un neceser opaco de tamaño razonable, que contenga los objetos personales de primera necesidad; así como una botella plástica y transparente de agua; o elementos similares de uso habitual. Quedan excluidos artículos electrónicos, bolígrafos, lápiz, papel u otros artículos de escritura en la plaza de producción.

-Al mismo tiempo se garantizará el acceso a cada trabajador o trabajadora a unas taquillas adaptadas para depositar sus pertenencias personales. Se garantizará su accesibilidad tomando en consideración las particularidades de cada plataforma, centro o campaña y los tiempos disponibles para ello.

-La empresa tomará las medidas adecuadas para garantizar la seguridad de los enseres en ellas depositados por los y las trabajadoras.

-La RLT y los y las delegadas de prevención, de manera excepcional, tendrán permitido llevar un teléfono móvil en el área de producción con la exclusiva finalidad de tratar asuntos urgentes debidamente justificados ante el responsable del centro. Se podrán adoptar medidas complementarias o alternativas para prevenir cualquier riesgo en materia de protección de datos.

-Se creará una comisión conformada por la representación de la empresa y la RLT con la finalidad de hacer un seguimiento de estas medidas, e introducir cualquier otra que permita resolver las incidencias que surjan de forma razonable y proporcionada con los respectivos intereses. Entre estas cuestiones, se buscarán soluciones complementarias o alternativas para que la RLT pueda llevar a cabo su actividad sindical en la plataforma a través de medios electrónicos eficientes. En este mismo contexto, se estudiará las fórmulas más apropiadas para facilitar a los y las trabajadoras que en circunstancias excepcionales debidamente justificadas necesiten tener acceso a sus dispositivos móviles, con las cautelas necesarias para evitar cualquier riesgo de seguridad".

Se han cumplido las previsiones legales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

a. - Los hechos primero y segundo no fueron controvertidos

b. - El tercero del documento 12 de la empresa (descripción 82 de autos), que contiene el contrato de prestación de servicios de la empresa demandada con Hibu Connect, SAU, que tienen crédito para la Sala, aunque no se reconociera por los demandantes.

c. - El cuarto de los protocolos mencionados, que obran como documentos 2 a 4 de la empresa (descripciones 72 a 74 de autos), que tienen crédito para la Sala, aunque no se reconocieran de contrario, puesto que se limitaron a desconocerlos sin cuestionar su autenticidad.

d. - El quinto de los documentos 5 a 50 de la empresa (descripciones 75 a 80 de autos), reconocidos parcialmente por los demandantes, quienes admitieron únicamente los documentos 7.2, 7.3 y 7.4, sin cuestionar la autenticidad de los demás.

e. - El sexto del acuerdo mencionado, que obra como documento 13 de la empresa (descripción 83 de autos), que fue reconocido de contrario.

f. - El séptimo de las comunicaciones, cruzadas entre las partes, que obran como documentos 14 a 22 (descripciones 84 a 92 de autos), que se reconocieron parcialmente de contrario (descripciones 90, 91 y 92), sin cuestionar la autenticidad de los demás.

g. - El octavo del documento 11 de la empresa (descripción 81 de autos), que tiene crédito para la Sala, aunque no se reconociera por los demandantes, quienes se limitaron a desconocerlo.



h. - El noveno de la resolución de la Agencia de Protección de Datos, así como de las cartas de sanción y pronunciamientos judiciales mencionados, que obran como documentos 30 a 40 de la empresa (descripciones 106 a 116 de autos), que tienen pleno crédito para la Sala, aunque no se reconocieran por los demandantes.

i. - El décimo del requerimiento mencionado, así como del listado de teléfonos citado, que obran como documentos 23 y 29 de la empresa (descripciones 93 y 105 de autos), que tienen crédito para la Sala, aunque no se reconocieran por los demandantes, quienes no cuestionaron su autenticidad, así como de los documentos 4 y 5 de CGT (descripciones 124 y 125 de autos), que contiene la comunicación sobre la difusión de información en los puestos de trabajo, propuesta por los sindicatos y la réplica de la empresa de 3-07-17, que tienen también crédito para la Sala, que se limitó a desconocerlo, lo que no deja de ser sorprendente, porque desconoce también sus propios documentos.

j. - El undécimo del acta citada, que obra como documento 2 de CGT (descripción 2 de autos).

TERCERO. - Como anticipamos más arriba, CGT, CCOO, CSIF, USO y UGT, quienes acreditan la mayoría de la representación sindical en la empresa, alcanzaron acuerdo ante la Sala, reproducido más arriba, que tiene valor de convenio colectivo, a tenor con lo dispuesto en el art. 156.2 LRJS. - Dicho acuerdo, como admitieron todos los litigantes, reduce el litigio al tercer apartado del suplico de la demanda, en el que se pide concretamente que se reconozca el derecho a los representantes de los trabajadores a repartir de comunicados e información sindical en la sala de operaciones o plataforma en formato papel y a permitir la utilización del móvil.

CUARTO. - Los demandantes reclaman, en primer lugar, que se permita a los representantes de los trabajadores distribuir entre sus representados los comunicados sindicales en papel y denuncian que la empresa les impide realizar dicha distribución, lo que constituye, a su juicio, una clara vulneración de su derecho a la libertad sindical, en su vertiente funcional a difundir información entre sus representados, que es uno de los fundamentos de la acción sindical, que sería irreconocible si los sindicatos no pueden informar adecuadamente a sus representados.

TELEPERFORMANCE se opuso a dicha pretensión, aunque admitió que no permite distribuir información en papel en las plataformas, porque dicha difusión choca frontalmente con su política de "escritorio limpio", cuyo objetivo básico es asegurar que no se filtre información sobre datos reservados de sus clientes y usuarios, para lo cual se impide la entrada en las plataformas, entre otros objetos, identificados más arriba, de cualquier tipo de papel.

Defendió su política, que no vulnera el derecho de libertad sindical de los demandantes, por cuanto la empresa les ha ofertado otras vías alternativas para difundir sus comunicados, tan eficiente o más, que su difusión en papel, concretamente su difusión en una página Web, implementada en la Intranet de la empresa, o a través del Portal del Empleado, subrayando, en todo caso, que se permitía la difusión de comunicados en los tableros de anuncios, así como en los lugares comunes.

La información de los sindicatos a sus representados en la empresa forma parte del ejercicio de la actividad sindical en la misma, de conformidad con lo dispuesto en el art. 2.2.d LOLS. - El art. 8.1.b LOLS dispone que los trabajadores afiliados a un sindicato podrán, en el ámbito de la empresa o centro de trabajo, entre otras actividades, distribuir información sindical, fuera de las horas de trabajo y sin perturbar la actividad normal de la empresa, mientras que el art. 8.1.c LOLS reconocer a los afiliados al sindicato el derecho a recibir la información que le remita su sindicato.

El art. 68.d ET dispone que los miembros del comité de empresa pueden, junto con otros derechos, publicar y distribuir, sin perturbar el normal desenvolvimiento del trabajo, las publicaciones de interés laboral o social, comunicándolo a la empresa. - Ese derecho es extensible a los delegados sindicales en los términos regulados en el art. 10.3 LOLS.

Como vemos, los representantes de los trabajadores tienen derecho a difundir información a sus representados en sus centros de trabajo, sin más limitaciones, que comunicarlo a la empresa y no perturbar el normal desenvolvimiento del trabajo. - Debemos resolver, a continuación, si la empresa puede impedir o limitar ese derecho, o puede canalizarlo unilateralmente a otras vías alternativas, con base a la protección eficiente de los datos personales, que sus clientes y usuarios han puesto a su disposición.

TELEPERFORMANCE es responsable de los datos personales, cedidos por sus clientes y usuarios y está obligada a garantizar su protección, de conformidad con lo dispuesto en el art. 28.1 del Reglamento UE 2016/679. - TELEPERFORMANCE, al igual que cualquier otra empresa, puede adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales, guardando en su adopción y aplicación la consideración debida a su dignidad y teniendo en cuenta, en su caso, la capacidad real de los trabajadores con discapacidad, de conformidad con lo dispuesto en el art. 20.3 ET.



El comité de empresa tendrá derecho, según el art. 64, 5 f ET a emitir informe, con carácter previo a la ejecución por parte del empresario de las decisiones adoptadas por este, sobre la implantación y revisión de sistemas de organización y control del trabajo. - Pues bien, la empresa ha publicado sus protocolos de seguridad, así como sus consecuencias disciplinarias, en los términos referidos en el hecho probado cuarto, sin que conste acreditado, siquiera, que requiriera el informe del comité en los términos expuestos y es con base a esos protocolos, que niega ahora el derecho de los representantes de los trabajadores a difundir información entre sus representados, porque la empresa ha decidido prohibir unilateralmente la introducción de papel, ya sea en blanco o escrito, en las plataformas de trabajo, porque su introducción vulnera su política de "escritorios limpios".

Pues bien, la Sala no comparte la actuación empresarial, aunque admitamos que la empresa está legitimada para organizar el trabajo, así como para establecer los sistemas de control y seguridad, que sean necesarios para asegurar sus obligaciones de seguridad con los datos personales confiados por sus clientes y usuarios del servicio, porque dichas potestades no son absolutas y no pueden invadir indiscriminadamente derechos legítimos de los representantes de los trabajadores.

No son absolutas, ni pueden impedir o limitar derecho de los representantes de los trabajadores, salvo que se acredite que dichas medidas son idóneas, razonables y proporcionadas al fin propuesto. - Consiguientemente, debería haber probado que la introducción de papel escrito en las plataformas constituye un riesgo patente y actual, aunque no se permita a los trabajadores introducir medios para escribir en él, para la seguridad de los datos personales de sus clientes y usuarios, lo que no se ha acreditado en absoluto.

Es más, se ha probado cumplidamente que, desde el 31-08-2015 hasta ahora, ha permitido la difusión en papel de información sindical en el centro de Sevilla, sin que se haya venido abajo su sistema de seguridad, lo que demuestra propiamente que la prohibición de introducir papel escrito en las plataformas, teniendo en cuenta, además, que no se permite ningún medio para escribir en dichos papeles, si es que pudiera escribirse algo en ellos, es absolutamente inidónea, irrazonable y desproporcionada.

Es cierto y no escapa a la Sala, que la empresa ha abierto vías alternativas, para que los representantes sindicales se comuniquen con sus representados por vía telemática, pero no es menos cierto que dichas negociaciones no han llegado a buen puerto, sin que quepa, a nuestro juicio, la imposición unilateral de las mismas, salvo que se hubiera acreditado, que no es el caso, que la introducción de comunicados en papel constituyera una amenaza exorbitante para la seguridad de los datos, ya que lo desmiente sobradamente la experiencia del centro de Sevilla y escapa a esta Sala de qué modo ese papel puede utilizarse torcidamente en una empresa con un sistema de seguridad insuperable, cuyos roles se describen en el hecho probado cuarto: "usuarios de la información"; "managers y equipos de supervisión", que aseguran el cumplimiento por los usuarios de las políticas de seguridad, al igual que los "propietarios de la información", asistidos por los "custodios de la información", "responsables de seguridad", "técnicos de formación", "coordinadores de seguridad y prevención del fraude" y "analistas de seguridad", cuyas funciones concretas se definen en los protocolos de seguridad, que tenemos por reproducidos, orientadas, todas ellas, a garantizar la seguridad de los datos personales, gestionados por la compañía.

Consiguientemente, vamos a estimar la primera pretensión de la demanda, de manera que declaramos el derecho de los representantes de los trabajadores a distribuir en los puestos de trabajo información sindical en papel, siempre que se notifique a la empresa y no se disturbe la actividad normal del trabajo.

QUINTO. - Los demandantes reclaman, que se les permita la utilización del móvil en las plataformas, oponiéndose la empresa, por cuanto los móviles comportan riesgo objetivo para la seguridad de los datos, que pueden fotografiarse con graves consecuencias para la empresa, especialmente si se difunden externamente.

La Sala, como adelantamos más arriba, comparte la preocupación de la empresa sobre la seguridad de sus datos, que no es baladí ni caprichosa, puesto que ya se han producido problemas significativos, relatados en el hecho probado noveno. - Por ello, consideramos razonable, que la empresa haya prohibido la utilización de móviles entre sus trabajadores, puesto que es imposible controlar todas las terminales en todo momento, con el consiguiente riesgo de que se utilicen los móviles para fotografiar información sobre datos relevantes, sin que dicha restricción lesione el derecho de comunicación de los trabajadores, siempre que la empresa despliegue los teléfonos suficientes para que los trabajadores puedan comunicarse ante situaciones de necesidad, lo cual se ha demostrado.

Consideramos, por otro lado, que los representantes de los trabajadores no pueden estar incomunicados en el lugar de trabajo, por cuanto pueden surgir múltiples necesidades de información o asesoramiento de su sindicato o de sus asesores, para poder cumplir con sus obligaciones representativas en el lugar de trabajo. - Ahora bien, una cosa es que los representantes de los trabajadores puedan comunicarse telefónicamente y



otra cosa es que tengan derecho a utilizar sus móviles en el lugar de trabajo, cuando dispongan de teléfonos disponibles desplegados por la empresa para tal fin.

Pues bien, se ha acreditado cumplidamente, a nuestro juicio, que la empresa ha desplegado en todas las plataformas los teléfonos suficientes para que los representantes de los trabajadores puedan recibir llamadas del exterior, así como comunicarse ellos con sus sindicatos o asesores, lo cual nos obliga a desestimar la segunda pretensión de su demanda, puesto que pueden ejercitar, sin impedimentos reales, su función sindical dentro de la empresa, quien está legitimada para no autorizar móviles en el centro de trabajo por unos motivos de seguridad, que consideramos razonables.

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

FALLAMOS

Estimamos parcialmente la demanda de conflicto colectivo, promovida por CGT, a la que se adhirieron CCOO, CIG, CSIF, USO y UGT, por lo que declaramos el derecho de los representantes de los trabajadores a repartir comunicados en información sindical en la sala de operaciones o plataforma en formato papel y condenamos a TELEPERFORMANCE, SAU a estar y pasar por dicha declaración a todos los efectos legales oportunos, absolviéndole de los restantes pedimentos de la demanda.

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 nº 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el nº 2419 0000 00 0187 18; si es en efectivo en la cuenta nº 2419 0000 00 0187 18, 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.