



telecomunicaciones  
contact center

sector telecomunicaciones ccoo

[www.telecomunicaciones.fsc.ccoo.es](http://www.telecomunicaciones.fsc.ccoo.es)

Ronda de la Comunicación, edificio este 2. Bajo. Distrito T.  
28050 MADRID.  
Teléfono: 91 482 99 09  
[teleco@fsc.ccoo.es](mailto:teleco@fsc.ccoo.es)

29 de septiembre de 2023

## El Tribunal Supremo da la razón a **CCOO** y prohíbe empeorar las condiciones a las personas que teletrabajan

**Las empresas no pueden realizar descuentos en las retribuciones de las personas que teletrabajan por incidentes debidos a desconexiones que impidan la prestación, ni obligar a recuperar ese tiempo. Tampoco el tiempo de uso del lavabo para atender necesidades fisiológicas computa como tiempo de descanso.**

La sentencia 565/2023, de 19 de diciembre, dictada por la Sala de lo Social del Tribunal Supremo en el recurso de casación 260/2021, interpuesto frente a la sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional 104/2021, de 29 de abril, desestima el recurso de la empresa, ratificando la sentencia de la Audiencia Nacional que contenía dos pronunciamientos de especial relevancia para el personal en teletrabajo: por un lado, que, en las jornadas prestadas en teletrabajo, cuando se produzcan incidentes debidos a desconexiones que impidan la prestación -tales como cortes en el suministro de luz o en la conexión a internet-, deben computarse como tiempo efectivo de trabajo, sin que el trabajador o trabajadora sufra descuento en las retribuciones ni tenga obligación de recuperar. Por otro lado, se establece que el uso del lavabo para la atención a las necesidades fisiológicas no computa como tiempo de descanso o pausa.

El pronunciamiento da un espaldarazo a los derechos de las personas que prestan servicios en teletrabajo, defendidos por la Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO, que fue quien interpuso la demanda de conflicto colectivo en defensa de los derechos de este colectivo en una empresa concreta, Extel Contact Center SAU, si bien conociendo la repercusión que el reconocimiento de derechos obtenido tiene en el conjunto no solo de las empresas dedicadas a contact-center, sino de la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo.

**CCOO** defendió que si cuando en los centros de trabajo se produce alguna incidencia que implica la desconexión por motivos ajenos a la empresa -luz, internet y análogos-, el tiempo en que el personal no puede desempeñar su tarea no se le descuenta del salario ni se le hace recuperar el tiempo de trabajo "perdido". No cabe hacer cosa distinta cuando esas mismas incidencias de desconexión, ajenas a la empresa, pero igualmente ajenas a la voluntad de las personas trabajadoras, se producen en los domicilios donde prestan servicios bajo la modalidad de teletrabajo, por cuanto supone una diferencia de trato injustificada para quienes realizan teletrabajo respecto de las personas que acuden al centro de trabajo, vulnerando la normativa del trabajo a distancia, que obliga a las empresas a otorgar a las personas que teletrabajan el mismo trato que si estuvieran prestando servicios en el centro de trabajo de la empresa.

Se articula, pues, la prestación del trabajo a distancia en torno al principio básico de igualdad de trato, oportunidades y no discriminación, lo que implica que han de gozar del mismo nivel de protección que quienes trabajan de forma presencial.

También defendió **CCOO** que la atención a las necesidades fisiológicas no son un descanso ni una pausa a lo largo de la jornada laboral y más aún, si cabe, en desempeños sujetos a conexión continua. No considerarlo así resulta contrario a lo dispuesto en el artículo 4.2, apartados d) y e) del Estatuto de los Trabajadores, por atentar contra la integridad física, así como contra el respeto a la intimidad y dignidad de las personas trabajadoras.

Defendimos que esta vulneración de derechos también supone un incumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, encontrándose las necesidades fisiológicas en el primer nivel de la jerarquía de las necesidades humanas, según la conocida pirámide de Maslow, que opera en el ámbito laboral y constatando que se producía una diferencia de trato por parte de la empresa carente de justificación alguna, entre distintas plataformas.

Ambas pretensiones fueron estimadas sin paliativos por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, pronunciamiento ahora confirmado por la Sala IV del Tribunal Supremo, lo que nos satisface como organización sindical que trabaja en la defensa de las condiciones de empleo de las personas trabajadoras, contribuyendo con nuestra actuación, en este caso en sede judicial, a su mejora.

**CCOO Telecomunicaciones**

