

TRIBUNAL SUPREMO

Sentencia 697/2026, de 9 de septiembre de 2026

Sala de lo Social

Rec. n.º 142/2025

SUMARIO:

Vacaciones. Alcance de las facultades empresariales en orden a establecer los criterios por los que ha de regirse su disfrute. *Convenio colectivo que establece que las vacaciones “se podrán dividir en periodos de 7 días continuados, debiéndose disfrutar en periodo estival, preferentemente, al menos 14 días continuados, respetando las necesidades del servicio. Podrán disfrutarse cuatro días sueltos, bien de forma separada o conjuntamente, cualquier día laborable del año, de común acuerdo entre empresa y solicitante”. Protocolo empresarial que imponía la necesidad de disfrute de dos semanas fuera del periodo estival, una en el primer semestre, y otra en el segundo de cada año.* El periodo de disfrute de vacaciones se fija de común acuerdo entre el trabajador interesado y la empresa. Ahora bien, el referido acuerdo puede alcanzarse por múltiples vías, sin que exista exigencia alguna que imponga una negociación personalizada con cada persona trabajadora, ciertamente difícil cuando no impracticable cuando se trata de empresas como la hora considerada que cuenta con una plantilla de aproximadamente 500 personas. Por el contrario, lo decisivo es que cada persona trabajadora pueda formular su petición, que la empresa la tenga en consideración, que pueda existir una coincidencia entre las partes y que, de no existir, quede expedita la posibilidad de la persona trabajadora de oponerse a la decisión de su empleadora. En este punto importa distinguir con claridad aquellas decisiones de alcance general de la empresa, llámense «protocolos» o de cualquier otro modo, que impliquen meros criterios de gestión y ordenación de las peticiones de vacaciones, de aquella otras que implican una predeterminación de los periodos vacacionales. Estas segundas se someterían a la exigencia de negociación previa, ya fuera con cada persona trabajadora, ya con la legal representación de los trabajadores. Mientras que las primera no precisarían de negociación de tipo alguno. En el caso analizado, la empresa ha utilizado en los años 2024 y 2025 sendos protocolos que suponen, en esencia, la implantación de un cierto sistema de presentación de solicitudes, de ordenación por departamentos y turnos y de aplicación de la preferencia por orden alfabético, con previsión en todo caso de supuestos especiales, incluyendo el caso de las cargas familiares. Del mismo modo, se preveía la posibilidad de permutar periodos, bolsa de cargas familiares, y particularidades para los periodos estivales y la gestión de los días sueltos. Nada de lo reseñado implica una contravención de lo dispuesto en el convenio colectivo aplicable. Lo importante en el caso es que los protocolos de la empresa no inciden en nada en las disposiciones del convenio colectivo, ni obstan que cada persona trabajadora formule sus peticiones de acuerdo con sus preferencias, ni que la empresa las apruebe tal como se realizan o las modifique ni, por supuesto, que exista acuerdo o desacuerdo, y que la persona trabajadora obre en consecuencia. Es más, ante una petición masiva de vacaciones, obviamente concentradas en mayor medida con relación al periodo vacacional, que habrían de decidirse por la empresa de acuerdo con ineludibles criterios organizativos y de coordinación, los protocolos en cuestión implican una garantía para los trabajadores de la empresa, en cuanto aportan transparencia y objetividad a los criterios utilizados para adoptar la correspondiente decisión que, de otro modo, serían desconocidos. A conclusión distinta debe llegarse en lo relativo a la previsión

Síguenos en...

de los protocolos que obliga a situar dos semanas de las vacaciones fuera del periodo estival, una en el primer semestre y otra en el segundo. En este caso nos encontraríamos ante una previsión imperativa al imponerse el disfrute de vacaciones en un cierto periodo, e impeditiva en cuanto prohíbe su disfrute en otros distintos, que no se deriva del convenio colectivo aplicable, e implica una clara restricción de sus términos que no puede atribuirse a la libre e incondicionada voluntad de la empresa, sin mediar para ello acuerdo idóneo al efecto.

PONENTE:

Doña Luisa María Gómez Garrido.

Sentencia

Magistrados/as

ANTONIO VICENTE SEMPERE NAVARRO
 IGNACIO GARCIA-PERROTE ESCARTIN
 JUAN MANUEL SAN CRISTOBAL VILLANUEVA
 RAFAEL ANTONIO LOPEZ PARADA
 LUISA MARIA GOMEZ GARRIDO
T R I B U N A L S U P R E M O
 Sala de lo Social
 Sentencia núm. 697/2026
 Fecha de sentencia: 09/09/2026
 Tipo de procedimiento: CASACION
 Número del procedimiento: 142/2025
 Fallo/Acuerdo:
 Fecha de Votación y Fallo: 09/09/2026
 Ponente: Excm. Sra. D.^a Luisa María Gómez Garrido
 Procedencia: AUD.NACIONAL SALA DE LO SOCIAL
 Letrado de la Administración de Justicia: Sección 002
 Transcrito por: MRT
 Nota:
 CASACION núm.: 142/2025
 Ponente: Excm. Sra. D.^a Luisa María Gómez Garrido
 Letrado de la Administración de Justicia: Sección 002
TRIBUNAL SUPREMO
 Sala de lo Social
 Sentencia núm. 697/2026
 Excmos. Sres. y Excmas. Sras.
 D. Antonio V. Sempere Navarro
 D. Ignacio Garcia-Perrote Escartín
 D. Juan Manuel San Cristóbal Villanueva
 D. Rafael Antonio López Parada
 D.^a Luisa María Gómez Garrido

En Madrid, a 9 de septiembre de 2026.

Esta Sala ha visto el recurso de casación interpuesto por la mercantil Castilian Enterprise Union,S.A., representada y asistida por el Letrado D. Francisco Luis Laso Noya, y por la Confederación General del Trabajo (CGT), representada y asistida por la Letrada D^a Aranzazu Escribano Clemente, contra la sentencia nº 27/2025, de 18 de febrero de 2025, dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en demanda de Conflicto Colectivo 417/2024, seguida a instancia de la Confederación General del

Síguenos en...



Trabajo (CGT) contra Castilian Enterprise Union,S.A., Federación de Servicios de Comisiones Obreras CCOO-Servicios, Unión Sindical Obrera USO, FeeSMC-UGT, Asociación de Compañías de Experiencia con cliente CEX, Sindicato Andaluz de Trabajadores SAT y FETICO.

Han sido partes recurridas la Confederación General de Trabajo (CGT), representada y asistida por la Letrada D^a Aranzazu Escribano Clemente, Castilian Enterprise Union,S.A, representada y asistida por el Letrado D. Francisco Luis Laso Noya, la Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (FeSMC-UGT), asistida y representada por el Letrado D. José Félix Pinilla Porlan , la Confederación Unión Sindical Obrera (USO), asistida y representada por la Abogada D^a Iciar González Giménez y la Federación de Servicios de Comisiones Obreras, representada y asistida por la Letrada D^a Sonia de Pablo Portillo.

Ha sido ponente la Excm. Sra. D.^a Luisa María Gómez Garrido.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.

La representación procesal de la Confederación General del Trabajo (CGT), presentó demanda de Conflicto Colectivo registrada con el núm. 417/2024, de la que conoció la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional. En el correspondiente escrito, tras exponer los hechos y fundamentos de derecho, terminaba suplicando se dictara sentencia por la que:

«Se declare la nulidad de la normativa de vacaciones impuesta unilateralmente por la empresa, ciñéndose a lo que establece el Convenio colectivo al respecto.»

SEGUNDO.

Admitida a trámite la demanda, se celebró el acto del juicio. Seguidamente, se recibió el pleito a prueba, practicándose las propuestas por las partes y, tras formular éstas sus conclusiones definitivas, quedaron los autos conclusos para sentencia.

TERCERO.

Con fecha 18 de febrero de 2025 se dictó sentencia por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en la que consta el siguiente fallo:

«Previo desestimación de las excepciones de falta de litisconsorcio pasivo necesario, falta de acción, falta de agotamiento de la vía administrativa previa y caducidad, **estimamos parcialmente** la demanda interpuesta por la Confederación General del Trabajo frente a la empresa CASTILIAN ENTERPRISE UNION S.A.y a la que se adhieren los sindicatos CCOO, UGT y USO. En consecuencia, declaramos la nulidad del apartado de la Normativa de vacaciones 2024 y de la Normativa de vacaciones 2025 que obliga a los trabajadores a disfrutar las dos semanas no correspondientes al periodo estival una en el primer semestre y otra en el segundo.

Consiguientemente, condenamos a CASTILIAN ENTERPRISE UNION S.A.a estar y pasar por la nulidad parcial de los protocolos en los términos expuestos, absolviéndole de los restantes pedimentos de la demanda.».

CUARTO.

En dicha sentencia se declararon probados los siguientes hechos:

«PRIMERO.- CGT ostenta la consideración de sindicato más representativo a nivel estatal, además de tener implantación en la mercantil CASTILIAN ENTERPRISE UNION S.A.U. El presente conflicto colectivo afecta a todos los trabajadores de CASTILIAN ENTERPRISE UNION S.A que prestan servicios en los centros de trabajo

de Madrid, Elche y Córdoba y Bollullos de la Mitación -Sevilla- (no controvertido y descriptor nº 81).

SEGUNDO.- A partir del 1 de enero de 2024 CASTILIAN ENTERPRISE UNION S.A.U se subrogó como empleadora en las relaciones laborales de las personas contratadas por KONECTA BTO S.L.U y que prestaban servicios para el cliente Xfera Móviles (Grupo Masmovil) -descriptores nº 47 y 75 a 80-.

TERCERO.- La empresa CASTILIAN ENTERPRISE UNION S.A aplica el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, suscrito el 14/03/2023 entre la patronal CEX y los sindicatos FESMC-UGT y CCOO-SERVICIOS (BOE nº 137, de 9 de junio de 2023).

Dicho Convenio regula en su artículo 29 el régimen de vacaciones en los siguientes términos:

"Artículo 29. Vacaciones

Las vacaciones serán de treinta y dos días naturales.

Se podrán dividir en periodos de 7 días continuados, debiéndose disfrutar en periodo estival, preferentemente, al menos 14 días continuados, respetando las necesidades del servicio.

Podrán disfrutarse cuatro días sueltos, bien de forma separada o conjuntamente, cualquier día laborable del año, de común acuerdo entre empresa y solicitante.

Las vacaciones comenzarán siempre en día laborable para la persona interesada.

El periodo de disfrute de vacaciones se fijará de común acuerdo entre el empresario y la persona interesada, quien conocerá las fechas que le correspondan dos meses antes, al menos, del comienzo del disfrute de las vacaciones.

Quienes tengan contratos temporales inferiores a un año disfrutarán de los días de vacaciones que les correspondan, proporcionalmente, en función de la duración de su contrato. Si por cualquiera causa ajena a la voluntad de las partes no se hubiera disfrutado periodo vacacional durante la vigencia del contrato se abonará la compensación económica correspondiente en la liquidación de haberes a la finalización de su relación laboral.

Las personas con más de un año de actividad laboral se regirán por el artículo 38 del Estatuto de los Trabajadores.

Si la persona contratada causara baja antes del 31 de diciembre del año en que haya disfrutado las vacaciones se le descontará de la liquidación correspondiente el importe de los días disfrutados en exceso. Cuando el periodo de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa al que se refieren los párrafos anteriores coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, el parto o la lactancia natural o con el periodo de suspensión del contrato de trabajo previsto en los apartados 4 , 5 y 7 del artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores , se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta a la de la incapacidad temporal o a la del disfrute del permiso que por aplicación de dicho precepto le correspondiera, al finalizar el periodo de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan".

CUARTO.- La normativa de vacaciones del año 2024 aplicada por la empresa CASTILIAN ENTERPRISE UNION S.A consta aportada al descriptor nº 7. El tenor literal de dicha normativa interna es el siguiente:

"NORMATIVA DE VACACIONES 2024.

En la presente normativa se establecen las bases para el procedimiento de solicitud y asignación de vacaciones para los trabajadores/as del centro de trabajo de XXX todas las categorías.

La presente normativa será aplicada de manera independiente en cada departamento del centro.

Periodo de solicitud

Todos los trabajadores/as deben solicitar sus vacaciones anuales vía web hasta el XX de XXX de 202X inclusive. A través de este mismo canal los trabajadores podrán comprobar el estado de su solicitud, así como la confirmación de los periodos/días finalmente asignados.

Síguenos en...



Todos aquellos trabajadores que se encuentren en situación de I.T., permiso de maternidad, excedencias por cuidado de familiar y vacaciones, durante la totalidad del periodo de solicitud de vacaciones se les remitirá un SMS al número de teléfono móvil que el trabajador haya facilitado a la empresa para informarle de la apertura del periodo de solicitud de vacaciones 2024 (tanto para la primera vuelta como para la segunda vuelta).

Aquellos trabajadores que se encuentren en situaciones análogas a las descritas en el apartado anterior podrán entregar la petición de vacaciones por correo electrónico vacacionesvdf@konecta-group.com. (Tanto para la primera vuelta como para la segunda vuelta).

En dicha solicitud se elegirá la quincena del periodo estival, periodo en el que se han de disfrutar dos semanas; así como las dos semanas restantes, una en el primer semestre y otra en el segundo. Igualmente solicitarán las semanas de ambos semestres quienes renuncien al periodo estival. Exigiendo en cada periodo 3 opciones, tanto para la primera vuelta como para la segunda.

Criterios de elección vacaciones

La distribución de las vacaciones se hará en la campaña por cada departamento y turnos.

Para la asignación de los periodos de vacaciones, se establecerá la prioridad de conformidad al siguiente procedimiento:

Se confeccionará una lista por orden alfabético de toda la plantilla en función de la letra inicial del primer apellido a partir de la letra V y continuando con el alfabeto.

En años sucesivos, la letra inicial será la octava a contar desde la del año anterior.

Las personas a las que el próximo año 2024 se les asignen vacaciones en alguno de los periodos, al año siguiente, es decir, en el año 2025 tendrán preferencia en la elección de vacaciones correspondientes a ese periodo. Las personas que no soliciten las vacaciones en el periodo fijado, a pesar de las notificaciones diversas realizadas por la empresa al objeto de que presenten sus respectivas solicitudes, le serán fijadas por la empresa en todos los periodos. Estos trabajadores no estarán comprendidos en el colectivo de agentes que tienen preferencia en la elección de vacaciones correspondientes al año 2025.

Las semanas de vacaciones de cualquier periodo, se podrán modificar/ cambiar entre agentes de diferentes departamentos siempre y cuando tengan la misma formación y estén certificados en ambos departamentos. El porcentaje de agentes que se acojan a esta posibilidad no podrá ser superior al 3 % de la plantilla.

Si el cambio se solicita en el mes ya publicado, el trabajador asumirá el turno publicado del compañero.

Distribución periodos de vacaciones

Se determina la división del periodo estival (segundo periodo) en siete quincenas. Tanto para dicho periodo como para las semanas del primer y tercer periodo la Empresa determina el número máximo de trabajadores/as que pueden disfrutar vacaciones por cada departamento. Para los trabajadores/as con cargas familiares (hijos de hasta 12 años de edad o familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, siempre que el trabajador acredite la condición de tutor/ cuidador legal) se establecen cinco quincenas en el periodo estival (5 quincenas centrales, esto es del 24/06/2024 al 01/09/2024).

1º Periodo: 01/01/2024 - 09/06/2024

2º Periodo (estival): 10/06/2024 - 15/09/2024

3º Periodo: 16/09/2024 - 05/01/2025

Antes del inicio de la asignación de las vacaciones se efectuará un recuento de aquellas solicitudes que han renunciado al periodo estival, y que han pasado esas semanas al primer o tercer periodo, incrementándose/disminuyendo esas semanas/quincenas en proporción al número de solicitudes que han renunciado al periodo estival, de tal forma que sea coincidente el número de semanas libres y número de solicitudes.

Los trabajadores que renuncien al periodo estival, podrán solicitar/disfrutar las vacaciones de la siguiente manera:

4 semanas en el primer periodo y 0 en el segundo y tercer periodo
 3 semanas en el primer periodo y 1 en el tercer periodo
 2 semanas en el primer periodo y 2 en el tercer periodo
 1 semana en el primer periodo y 3 en el tercer periodo

Si en el periodo estival, quedasen semanas disponibles debido a que hay trabajadores que no han podido disfrutarlas por continuar incursos en periodos de incapacidad temporal, dichas semanas podrán ser solicitadas por trabajadores a los que se les hayan impuesto las vacaciones en el periodo estival. No tendrán esta opción, el colectivo de trabajadores que no soliciten las vacaciones en el periodo fijado, a pesar de las notificaciones diversas realizadas por la empresa para que presenten su solicitud.

Las vacaciones no podrán comenzar en día festivo. Aquellos trabajadores a los que se les asigne alguna semana que comience en festivo, en función a sus preferencias solicitadas, generarán un día adicional de vacaciones, no pudiendo permutar dicha semana con otro trabajador de otro departamento bajo ningún concepto. No se adjudicarán vacaciones no solicitadas en semanas que comiencen en festivo.

Bolsa Cargas Familiares

Se abre una bolsa donde voluntariamente, las personas con cargas familiares (hijos de hasta 12 años de edad o familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, siempre que el trabajador acredite la condición de tutor/cuidador legal) podrán solicitar las 5 quincenas centrales en el periodo estival (del 24/06/2024 al 01/09/2024). En el año 2024, a los trabajadores adscritos a esta bolsa, se les asignarán las vacaciones del periodo estival por departamento, turno y orden alfabético de la letra que corresponda al lanzamiento de las vacaciones del año 2024.

En años sucesivos, los trabajadores rotarán dentro de las 5 quincenas centrales del periodo estival.

Los trabajadores que voluntariamente pertenezcan a este colectivo, solicitarán sus 3 preferencias para el primer y tercer periodo y rotarán con el orden y conforme al procedimiento establecido para el resto de trabajadores dentro de su departamento, turno y letra que corresponda del alfabeto, sin tener ninguna preferencia sobre el resto de trabajadores en dichos periodos.

Si el trabajador deja de pertenecer al colectivo de bolsa de cargas familiares y se reincorpora de nuevo a este colectivo concreto en años sucesivos, le será asignada la quincena que en su momento le correspondía.

Para el cálculo de los trabajadores/as que pueden disfrutar cada quincena del periodo estival, se tendrá en cuenta la totalidad de la plantilla dentro de cada departamento y turno. En las quincenas estivales podrá ser diferente el número de trabajadores/as, todo ello en función de las características del departamento y sus necesidades. Antes de asignar el periodo estival y las restantes semanas se solicitará previamente el número de trabajadores/as que renuncian al disfrute de vacaciones en periodo estival y se adjudicarán éstas. Las semanas del primer y segundo semestre podrán tener número diferente de trabajadores/as que las pueden disfrutar teniendo en cuenta las necesidades del servicio.

Tal y como se ha indicado en apartados anteriores, los trabajadores que renuncien al periodo estival, podrán solicitar/disfrutar las vacaciones de la siguiente manera:

4 semanas en el primer periodo y 0 en el segundo y tercer periodo
 3 semanas en el primer periodo y 1 en el tercer periodo
 2 semanas en el primer periodo y 2 en el tercer periodo
 1 semana en el primer periodo y 3 en el tercer periodo

Si en el periodo estival, quedasen semanas disponibles debido a que hay trabajadores que no han podido disfrutarlas por continuar incursos en periodos de incapacidad temporal, dichas semanas podrán ser solicitadas por trabajadores a los que se les hayan asignado las vacaciones en el periodo estival. No tendrán esta opción, el colectivo de trabajadores que no soliciten las vacaciones en el periodo fijado, a pesar de las notificaciones diversas realizadas por la empresa para que presenten su solicitud.

Elección / Asignación días sueltos

Síguenos en...

El periodo de solicitud de los días sueltos de vacaciones correspondientes al año 2024 comenzará el día XX de XXXX de 20XX. Todos los trabajadores deben solicitar sus días sueltos de vacaciones vía web. A través de este mismo canal los trabajadores podrán comprobar el estado de su solicitud, así como la confirmación de los días asignados.

Todos aquellos trabajadores que se encuentren en situación de I.T., permiso de maternidad, excedencias por cuidado de familiar y vacaciones, se les remitirá un SMS al número de teléfono móvil que el trabajador haya facilitado a la empresa para informarle de la apertura del periodo de solicitud de días sueltos de vacaciones 2024.

Aquellos trabajadores que se encuentren en situaciones análogas a las descritas en el apartado anterior podrán entregar la petición de vacaciones por correo electrónico vacacionesvdf@konecta-group.com. Desde el XX/XX/202X hasta el XX/OX/202X.

Los trabajadores podrán modificar (vía web) las solicitudes de cada día suelto de vacaciones hasta en tres ocasiones. Una vez publicado el dimensionamiento del mes, el trabajador que quiera modificar un día suelto de vacaciones, tendrá que solicitado con una antelación mínima de 48 horas, accediendo a la web, reclamación días sueltos de vacaciones.

Los sábados, domingos y festivos, quedan excluidos de asignación obligatoria en el reparto de días sueltos de vacaciones.

El periodo de solicitud de días sueltos de vacaciones finaliza el 30/09/2024. A todos los trabajadores que no hayan solicitado sus días sueltos de vacaciones llegada la fecha anteriormente citada, les serán asignados por parte de la empresa. Estos trabajadores no tendrán preferencia en la elección de los días sueltos de vacaciones correspondientes al año 2025.

Permuta de vacaciones

Como ya se ha indicado anteriormente la semanas de vacaciones de cualquier periodo, se podrán modificar/ cambiar entre agentes de diferentes departamentos siempre y cuando tengan la misma formación y estén certificados en ambos departamentos. El porcentaje de agentes que se acojan a esta posibilidad no podrá ser superior al 3 % de la plantilla.

Si el cambio se solicita en el mes ya publicado, el trabajador asumirá el turno publicado del compañero.

Siempre las semanas permutadas han de solicitarse con mes y medio de antelación. Podrán solicitarse permutas hasta con 15 días de antelación, pero en los supuestos de estar calendarios publicados en la permuta se cambian no solamente los días sino también el horario.

Disposición adicional

Con el objetivo de facilitar la conciliación familiar, para aquellos trabajadores/as que son matrimonio o pareja de hecho (en los términos del Convenio) se establece la posibilidad de tratamiento de la solicitud de vacaciones como solicitud única y conjunta tanto en semanas completas como en días sueltos.

Para la asignación se tendrá en cuenta la solicitud del trabajador que pertenezca al departamento en el que estén adscritos un menor número de trabajadores".

QUINTO.- La normativa de vacaciones del año 2025 aplicada por la empresa CASTILIAN ENTERPRISE UNION S.A en los centros de trabajo de Córdoba, Bollullos de la Mitación (Sevilla), Elche, Cartuja y Madrid consta aportada a los descriptores nº 39 a 43 y 98 a 101. La misma se comunicó a la Representación de los Trabajadores en fecha 11 de octubre de 2024 (descriptores nº 93 a 97). Se dan por reproducidos íntegramente tales documentos. En el cuerpo de los mismos se contienen las siguientes instrucciones:

"[...] Periodo de solicitud

Todos los trabajadores/as deben solicitar sus vacaciones anuales vía web hasta el 13 de Noviembre de 2024 inclusive. A través de este mismo canal los trabajadores podrán comprobar el estado de su solicitud, así como la confirmación de los periodos/días finalmente asignados.

Todos aquellos trabajadores que se encuentren en situación de I.T., permiso de maternidad, excedencias por cuidado de familiar y vacaciones, durante la totalidad del

periodo de solicitud de vacaciones se les remitirá un SMS al número de teléfono móvil que el trabajador haya facilitado a la empresa para informarle de la apertura del periodo de solicitud de vacaciones 2025 (tanto para la primera vuelta como para la segunda vuelta).

Aquellos trabajadores que se encuentren en situaciones análogas a las descritas en el apartado anterior podrán entregar la petición de vacaciones por correo electrónico planificacion.vacaciones@konecta-group.com. (Tanto para la primera vuelta como para la segunda vuelta).

En dicha solicitud se elegirá la quincena del periodo estival, periodo en el que se han de disfrutar dos semanas; así como las dos semanas restantes, una en el primer semestre y otra en el segundo. Igualmente solicitarán las semanas de ambos semestres quienes renuncien al periodo estival. Exigiendo en cada periodo 3 opciones, tanto para la primera vuelta como para la segunda.

Criterios de elección vacaciones

La distribución de las vacaciones se hará en la campaña por cada departamento y turnos.

Para la asignación de los periodos de vacaciones, se establecerá la prioridad de conformidad al siguiente procedimiento:

Se confeccionará una lista por orden alfabético de toda la plantilla en función de la letra inicial del primer apellido a partir de la letra D y continuando con el alfabeto.

En años sucesivos, la letra inicial será la octava a contar desde la del año anterior.

Las personas a las que el próximo año 2025 se les asignen vacaciones en alguno de los periodos, al año siguiente, es decir, en el año 2026 tendrán preferencia en la elección de vacaciones correspondientes a ese periodo. Las personas que no soliciten las vacaciones en el periodo fijado, a pesar de las notificaciones diversas realizadas por la empresa al objeto de que presenten sus respectivas solicitudes, le serán fijadas por la empresa en todos los periodos. Estos trabajadores no estarán comprendidos en el colectivo de agentes que tienen preferencia en la elección de vacaciones correspondientes al año 2026.

Las semanas de vacaciones de cualquier periodo, se podrán modificar/ cambiar entre agentes de diferentes departamentos siempre y cuando tengan la misma formación y estén certificados en ambos departamentos. El porcentaje de agentes que se acojan a esta posibilidad no podrá ser superior al 3 'Va de la plantilla.

Si el cambio se solicita en el mes ya publicado, el trabajador asumirá el turno publicado del compañero.

Distribución periodos de vacaciones

Se determina la división del periodo estival (segundo periodo) en siete quincenas. Tanto para dicho periodo como para las semanas del primer y tercer periodo la Empresa determina el número máximo de trabajadores/as que pueden disfrutar vacaciones por cada departamento. Para los trabajadores/as con cargas familiares (hijos de hasta 12 años de edad o familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, siempre que el trabajador acredite la condición de tutor/ cuidador legal) se establecen cinco quincenas en el periodo estival (5 quincenas centrales, esto es del 23/06/2025 al 31/08/2025).

1º Periodo: 06/01/2025 - 08/06/2025

2º Periodo (estival): 09/06/2025 -14/09/2025

3º Periodo: 15/09/2025 - 04/01/2026

Antes del inicio de la asignación de las vacaciones se efectuará un recuento de aquellas solicitudes que han renunciado al periodo estival, y que han pasado esas semanas al primer o tercer periodo, incrementándose/disminuyendo esas semanas/quincenas en proporción al número de solicitudes que han renunciado al periodo estival, de tal forma que sea coincidente el número de semanas libres y número de solicitudes.

Los trabajadores que renuncien al periodo estival, podrán solicitar/disfrutar las vacaciones de la siguiente manera:

4 semanas en el primer periodo y 0 en el segundo y tercer periodo

3 semanas en el primer periodo y 1 en el tercer periodo

Síguenos en...



2 semanas en el primer periodo y 2 en el tercer periodo

1 semana en el primer periodo y 3 en el tercer periodo

Si en el periodo estival, quedasen semanas disponibles debido a que hay trabajadores que no han podido disfrutarlas por continuar incursos en periodos de incapacidad temporal, dichas semanas podrán ser solicitadas por trabajadores a los que se les hayan impuesto las vacaciones en el periodo estival. No tendrán esta opción, el colectivo de trabajadores que no soliciten las vacaciones en el periodo fijado, a pesar de las notificaciones diversas realizadas por la empresa para que presenten su solicitud.

Las vacaciones no podrán comenzar en día festivo. Aquellos trabajadores a los que se les asigne alguna semana que comience en festivo, en función a sus preferencias solicitadas, generarán un día adicional de vacaciones, no pudiendo permutar dicha semana con otro trabajador de otro departamento bajo ningún concepto. No se adjudicarán vacaciones no solicitadas en semanas que comiencen en festivo.

Bolsa Cargas Familiares

Se abre una bolsa donde voluntariamente, las personas con cargas familiares (hijos de hasta 12 años de edad o familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, siempre que el trabajador acredite la condición de tutor/cuidador legal) podrán solicitar las 5 quincenas centrales en el periodo estival (del 23/06/2025 al 31/08/2025). En el año 2025, a los trabajadores adscritos a esta bolsa, se les asignarán las vacaciones del periodo estival por departamento, turno y orden alfabético de la letra que corresponda al lanzamiento de las vacaciones del año 2025.

En años sucesivos, los trabajadores rotarán dentro de las 5 quincenas centrales del periodo estival.

Los trabajadores que voluntariamente pertenezcan a este colectivo, solicitarán sus 3 preferencias para el primer y tercer periodo y rotarán con el orden y conforme al procedimiento establecido para el resto de trabajadores dentro de su departamento, turno y letra que corresponda del alfabeto, sin tener ninguna preferencia sobre el resto de trabajadores en dichos periodos.

Si el trabajador deja de pertenecer al colectivo de bolsa de cargas familiares y se reincorpora de nuevo a este colectivo concreto en años sucesivos, le será asignada la quincena que en su momento le correspondía.

Para el cálculo de los trabajadores/as que pueden disfrutar cada quincena del periodo estival, se tendrá en cuenta la totalidad de la plantilla dentro de cada departamento y turno. En las quincenas estivales podrá ser diferente el número de trabajadores/as, todo ello en función de las características del departamento y sus necesidades. Antes de asignar el periodo estival y las restantes semanas se solicitará previamente el número de trabajadores/as que renuncian al disfrute de vacaciones en periodo estival y se adjudicarán éstas. Las semanas del primer y segundo semestre podrán tener número diferente de trabajadores/as que las pueden disfrutar teniendo en cuenta las necesidades del servicio.

Tal y como se ha indicado en apartados anteriores, los trabajadores que renuncien al periodo estival, podrán solicitar/disfrutar las vacaciones de la siguiente manera:

4 semanas en el primer periodo y 0 en el segundo y tercer periodo

3 semanas en el primer periodo y 1 en el tercer periodo

2 semanas en el primer periodo y 2 en el tercer periodo

1 semana en el primer periodo y 3 en el tercer periodo

Si en el periodo estival, quedasen semanas disponibles debido a que hay trabajadores que no han podido disfrutarlas por continuar incursos en periodos de incapacidad temporal, dichas semanas podrán ser solicitadas por trabajadores a los que se les hayan asignado las vacaciones en el periodo estival. No tendrán esta opción, el colectivo de trabajadores que no soliciten las vacaciones en el periodo fijado, a pesar de las notificaciones diversas realizadas por la empresa para que presenten su solicitud.

Elección / Asignación días sueltos

El periodo de solicitud de los días sueltos de vacaciones correspondientes al año 2025 comenzará el día 29 de Noviembre de 2024. Todos los trabajadores deben

Síguenos en...



solicitar sus días sueltos de vacaciones vía web. A través de este mismo canal los trabajadores podrán comprobar el estado de su solicitud, así como la confirmación de los días asignados.

Todos aquellos trabajadores que se encuentren en situación de I.T., permiso de maternidad, excedencias por cuidado de familiar y vacaciones, se les remitirá un SMS al número de teléfono móvil que el trabajador haya facilitado a la empresa para informarle de la apertura del periodo de solicitud de días sueltos de vacaciones 2024.

Aquellos trabajadores que se encuentren en situaciones análogas a las descritas en el apartado anterior podrán entregar la petición de vacaciones por correo electrónico planificacion.vacaciones@konecta-arouo.com. Desde el 14/10/2024 hasta el 13/11/2024.

Los trabajadores podrán modificar (vía web) las solicitudes de cada día suelto de vacaciones hasta en tres ocasiones. Una vez publicado el dimensionamiento del mes, el trabajador que quiera modificar un día suelto de vacaciones, tendrá que solicitarlo con una antelación mínima de 48 horas, accediendo a la web, reclamación días sueltos de vacaciones.

Los sábados, domingos y festivos, quedan excluidos de asignación obligatoria en el reparto de días sueltos de vacaciones.

El periodo de solicitud de días sueltos de vacaciones finaliza el 30/09/2025. A todos los trabajadores que no hayan solicitado sus días sueltos de vacaciones llegada la fecha anteriormente citada, les serán asignados por parte de la empresa. Estos trabajadores no tendrán preferencia en la elección de los días sueltos de vacaciones correspondientes al año 2026.

Permuta de vacaciones

Como ya se ha indicado anteriormente la semanas de vacaciones de cualquier periodo, se podrán modificar/ cambiar entre agentes de diferentes departamentos siempre y cuando tengan la misma formación y estén certificados en ambos departamentos. El porcentaje de agentes que se acojan a esta posibilidad no podrá ser superior al 3 % de la plantilla.

Si el cambio se solicita en el mes ya publicado, el trabajador asumirá el turno publicado del compañero.

Siempre las semanas permutadas han de solicitarse con mes y medio de antelación. Podrán solicitarse permutas hasta con 15 días de antelación, pero en los supuestos de estar calendarios publicados en la permuta se cambian no solamente los días sino también el horario.

Disposición adicional

Con el objetivo de facilitar la conciliación familiar, para aquellos trabajadores/as que son matrimonio o pareja de hecho (en los términos del Convenio) se establece la posibilidad de tratamiento de la solicitud de vacaciones como solicitud única y conjunta tanto en semanas completas como en días sueltos.

Para la asignación se tendrá en cuenta la solicitud del trabajador que pertenezca al departamento en el que estén adscritos un menor número de trabajadores".

SEXTO.- La empresa KONECTA SERVICIOS DE BPO SL aplica el II Plan de Igualdad, obrante al descriptor nº 89 y cuyo contenido se da aquí por reproducido íntegramente.

SÉPTIMO.- En el centro de trabajo de Sevilla la empresa KONECTA, previo acuerdo con la RLT, estableció para los trabajadores adscritos a la campaña de Vodafone la normas para las vacaciones del año 2016 obrantes al descriptor nº 91. En el año 2018, en el mismo centro de trabajo de Sevilla, la empresa estableció la normativa interna de vacaciones obrante al descriptor nº121. Se dan ambos documentos por reproducidos.

OCTAVO.- En fecha 23 de enero de 2025 esta misma Sala dictó sentencia en el procedimiento de Conflicto Colectivo 371/2024 y que ha sido recurrida en casación por la empresa ahora demandada (no controvertido). El tenor literal del Fallo de aquella resolución es el siguiente:

"Estimamos la demanda interpuesta por la Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (FeSMC-UGT), a la que se adhieren los sindicatos CCOO, USO y CGT, frente a la empresa CASTILIAN

ENTERPRISE UNION S.A.; declaramos que el "período estival", dentro del cual las personas trabajadoras han de disfrutar dos semanas de vacaciones, comprende desde el solsticio de verano hasta el equinoccio de otoño, siendo en 2025 las fechas comprendidas desde el 21 de junio hasta el 21 de septiembre; y, en consecuencia, declaramos la nulidad del apartado de la "Normativa de vacaciones 2025" que señala que tal período es el comprendido entre el 9 de junio y el 14 de septiembre de 2025. Sin imposición de costas".

NOVENO.- En fecha 12 de febrero de 2024 se planteó consulta a la Comisión Paritaria del Convenio Colectivo, dándose tal Comisión por informada en su reunión de 16 de abril de 2024 (descriptores nº 6, 31 y 32).

DÉCIMO.-Tras la presentación de papeleta de conciliación en fecha 27 de diciembre de 2024 se celebró tal acto en el SIMA en fecha 14 de enero de 2025 con el resultado de falta de acuerdo (descriptores nº 4, 5 y 45).».

QUINTO.

Contra dicha sentencia se presentó recurso de casación ordinaria formalizado por Castilian Enterprise Union,S.A. y por la Confederación General del Trabajo (CGT),. Recibidas las actuaciones de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional y admitido el recurso de casación, tras haber sido impugnado por la Confederación General del Trabajo de Cataluña (CGT), Castilian Enterprise Union,S.A, la Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (FeSMC-UGT) y la Confederación Unión Sindical Obrera (USO), habiéndose adherido La Federación de Servicios de Comisiones Obreras, se dio traslado por diez días al Ministerio Fiscal, que emitió informe en el sentido de interesar la improcedencia del recurso empresarial y la procedencia del recurso del sindicato.

Instruida la Excma. Sra. Magistrada Ponente se declararon conclusos los autos, señalándose para votación y fallo el día 9 de septiembre de 2026, fecha en que tuvo lugar.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.

1.- El objeto principal del debate planteado en el presente procedimiento, se refiere, en definitiva, a determinar el alcance de las facultades empresariales en orden a establecer los criterios por los que ha de regirse el disfrute de las vacaciones por parte de sus trabajadores.

A tal efecto, el sindicato Confederación General del Trabajo CGT (en adelante CGT), presentó demanda de conflicto colectivo instando «la nulidad de la normativa de vacaciones impuesta unilateralmente por la empresa, ciñéndose a lo que establece el Convenio colectivo al respecto». Dicha pretensión fue estimada en parte por la sentencia de la Audiencia Nacional ahora recurrida que, tras rechazar las excepciones de falta de litisconsorcio pasivo necesario, falta de acción, falta de agotamiento de la vía administrativa previa y caducidad de la acción, declaró la nulidad del apartado de los protocolos cuestionados que imponían la necesidad de disfrute de dos semanas fuera del periodo estival, una en el primer semestre, y otra en el segundo de cada año.

2.- Contra esta resolución han presentado recurso de casación ordinaria, de un lado, la empresa demandada, que formaliza un motivo de revisión de hechos probados al amparo de la letra d/ del art. 207 de la LRJS, y un segundo motivo de revisión jurídica por el cauce de la letra e/ del mismo precepto.

Y de otro lado la CGT demandante, que hace lo propio con dos motivos de revisión jurídica, y un último en el que, al menos formalmente, se dice que se quiere corregir un error en la apreciación de la prueba, con el mismo fundamento que en el caso anterior.

3.- El recurso presentado por la empresa empleadora ha sido impugnado por el sindicato demandante, así como por la de la Confederación Unión Sindical Obrera (USO), la Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General

de Trabajadores (FESMC-UGT), y la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CCOO).

Mientras que el presentado por el sindicato accionante CGT ha sido impugnado por la empresa.

Por su parte, el Ministerio Fiscal ha presentado informe entendiendo que debía desestimarse el recurso de la empresa, y estimarse el del sindicato demandante.

SEGUNDO.

1.- Expuestos así los términos formales del debate, decidiremos en primer lugar los motivos de revisión fáctica de ambos recursos, en cuanto los hechos que sirven de base a la decisión judicial son indivisibles, y sirven (con provecho o perjuicio) a todas las partes por igual.

2.- Para la decisión del tal tipo de motivos, debe ahora recordarse que, como tiene dicho esta Sala de manera reiterada, el éxito de la revisión fáctica al amparo del art. 207 d/ de la LRJS, basada en error en la apreciación de la prueba, precisa inexcusablemente de los siguientes requisitos (SSTS 11 de febrero de 2014 -rec. 27/2013, 8 de noviembre de 2016 -rec. 259/2015, 17 de enero de 2017 -rec. 2/2016-, 68/2019 de 29 de enero -rec. 168/2018-, 927/2021 de 22 de septiembre -rec. 75/2021-, 308/2022 de 5 de abril -rec. 151/2021-, 510/2023 de 12 de julio -rec. 19/2023-, 1218/2024 de 30 de octubre -rec. 264/2022- o 248/2025 de 26 de marzo -rec. 16/2023-, entre otras muchas):

a/ que se identifique si la reforma se orienta la modificación, inclusión o exclusión de un hecho, concretando con claridad y precisión el que haya sido incluido de manera errónea u omitido indebidamente en el relato fáctico de la sentencia recurrida.

b/ que el hecho que se quiere hacer valer resulte de manera clara, patente y directa de la prueba documental obrante en autos, sin necesidad de realizar valoraciones jurídicas o conjeturas, excluyéndose por tanto la consideración de cualquier otra clase de medio probatorio.

c/ que, en el caso de las modalidades aditiva y modificativa, se ofrezca un texto alternativo para integrar la narración que se tilda de equivocada, bien sustituyendo o suprimiendo alguno de sus puntos, bien complementándolos

d/ que el resultado de la modificación resulte útil o trascendente para la decisión del debate, incluyéndose tanto las que sean susceptibles de modificar la decisión de la instancia, como las que las que refuerzan argumentalmente aquella.

Se trata, en definitiva, de que el intento revisorio ponga de manifiesto la existencia de un error patente en la apreciación de la prueba, sin que sirva por tanto la expresión por la parte de una mera discrepancia, o la propuesta de una valoración alternativa más conforme a sus intereses, en cuanto la naturaleza extraordinaria de la casación ordinaria implica la atribución de las facultades plenas de valoración de la prueba al órgano judicial de instancia, y la restricción de la revisión del órgano *ad quem*, que se contrae a los supuestos en los que concurren los requisitos antedichos.

3.- Tomando como inexcusable base los referidos criterios, debemos descartar ahora que el último motivo del recurso del sindicato CGT, a pesar de ampararse en la letra d/ del art. 207 de la LRJS, constituya un cauce real de cuestionamiento de los hechos probados de la resolución recurrida.

Ello se debe a que dicho motivo se limita a afirmar que la sentencia recurrida omite una valoración conjunta y razonada de la prueba documental y testifical practicada y, en particular, en relación con los extremos que la parte recurrente considera relevantes, relacionados con lo que a su juicio supone una ausencia de negociación, las limitaciones de la aplicación informática, o la falta de consideración de situaciones particulares.

Como puede observarse, la parte no identifica un concreto error volcado por adición indebida o por omisión en los hechos probados de la resolución combatida y que pudiera derivarse de la consideración de un concreto documento, sino que se limita a expresar su disconformidad con el resultado de la convicción plasmada en

dicha sentencia. Y lo hace además mediante la aportación de juicios de valor que no resultan idóneos para fundamentar la revisión de hechos probados.

En consecuencia, el motivo considerado debe ser rechazado sin más consideraciones.

4.- Por su parte, el motivo que el recurso de la empresa demandada dedica a la revisión de hechos probados contiene dos apartados distintos.

a/ En el primero de ellos se dice que se quiere modificar los ordinales cuarto y quinto de la sentencia de instancia, con objeto de adicionar un texto en el que se diga:

«Las personas trabajadoras del centro de trabajo de Castilian Enterprise Union S.A. en la localidad de Sevilla y vinculados a la campaña MasMovil/Yoigo; son trabajadores subrogados de la mercantil Konecta BTO y Konecta Servicios de BPO. Los cuales y desde 2016 (descriptor 91) tienen pactada con la RLT la normativa de vacaciones y que se ha ido prorrogando en el tiempo. Los trabajadores pertenecientes al centro de trabajo de Córdoba a través de la RLT han pactado la normativa de vacaciones».

Designando a tal efecto los documentos obrantes en los descriptores 91 y 107 de las actuaciones digitales.

Pues bien, al margen de que el motivo en cuestión no especifique cuál de los dos hechos probados (cuarto o quinto, o ambos), se quiere alterar, lo cierto es que la pretensión de reforma debe rechazarse en todo caso tanto por su falta de utilidad, como por el carácter valorativo y sesgado del texto propuesto.

En efecto, la sentencia de instancia ya hace referencia en sus hechos probados segundo y séptimo tanto de la existencia de la subrogación a la que se refiere el texto que se propone, como a la existencia de un acuerdo con la legal representación de los trabajadores en el centro de trabajo de Sevilla para la fijación de las vacaciones de 2016 de los empleados adscritos a la campaña de Vodafone.

Pero, además de lo anterior, lo que el recurso que ahora resolvemos pretende hacer valer, es que dicho acuerdo se ha ido prorrogando en el tiempo para los centros de trabajo de Córdoba y Sevilla «por lo que el fallo de la sentencia debería en todo caso, solo circunscribirse a los centros de Madrid y Elche». Como puede observarse, que el acuerdo en cuestión se encuentre actualmente vigente implica una valoración jurídica compleja, que no puede derivarse ni en la más forzada de las interpretaciones de la documental propuesta sino, por el contrario, de un conjunto de elementos de convicción cuya consideración conjunta se encuentra reservada a la Sala de instancia, que ha realizado ya la oportuna valoración, extrayendo una conclusión que no puede suplirse ahora a conveniencia de la parte. El motivo debe por ello ser desestimado.

b/ En el segundo apartado del mismo motivo la parte se limita a expresar su discrepancia con que en el antecedente de hecho cuarto 4 de la sentencia recurrida se entienda que CEX es parte interesada en el conflicto colectivo.

En este caso la parte recurrente pretende hacer pasar como una reforma de hechos probados, ya sin sumisión a ninguno de los presupuestos que definen tal posibilidad a tenor de la letra d/ del art. 207 de la LRJS, lo que implica una simple mención de acontecimientos relevantes dentro del historial procesal conforme a la naturaleza de los antecedentes de hecho.

En efecto, lo único que hace la sentencia combatida en dicho apartado, es dar noticia de que «la Asociación CEX, en su condición de interesada, sostiene su falta de legitimación pasiva e interesa el dictado de una sentencia ajustada a derecho». Mientras que la parte ahora recurrente prescinde completamente del hecho de que al final del fundamento de derecho cuarto de la resolución recurrida, se diga expresamente que la demanda se estima parcialmente «sin perjuicio de la falta de legitimación pasiva de la Asociación CEX, traída al procedimiento en su condición de interesada».

En definitiva, si la parte tenía algún reparo de orden jurídico sobre lo así decidido, debió canalizar su discrepancia por un cauce distinto, y no por este que ahora debemos descartar.

TERCERO.

Síguenos en...



En el ámbito de los motivos de revisión jurídica, el recurso de la empresa invoca en dos apartados, de un lado, la infracción del art. 29 del Convenio Colectivo de Contact Center en relación con su correlativo del Estatuto de los Trabajadores, combatiendo la decisión de la sentencia recurrida de anular el apartado de los protocolos impugnados que imponían la necesidad de disfrute de dos semanas fuera del periodo estival, una en el primer semestre, y otra en el segundo de cada año; y, de otro, y con cita de infracción del art. 155 del ET (sic), se insiste en cuestionar que CEX se mencionara en la sentencia recurrida como parte interesada en el procedimiento.

Por su parte, el recurso del sindicato demandante alega, en dos motivos formalmente separados, la infracción, en el primero de ellos, del art. 29 del Convenio aplicable y, en el segundo, de las sentencias de esta misma Sala de 7 de octubre de 2009 -rec. 2694/08- y de 17 febrero de 2014, estas resoluciones a los solos efectos de hacer valer la concurrencia de abuso de derecho y fraude de ley, todo ello para sostener que el protocolo en cuestión debió anularse en su integridad.

Como puede observarse, en el recurso de la empresa se plantea un extremo autónomo, que requiere de una decisión separada, y ello con independencia de que se haya formulado de manera correcta. Mientras que el resto de las cuestiones así planteadas, tanto en uno como en otro recurso, son conceptualmente indivisibles, y serán por ello resueltas de manera conjunta, para evitar desarrollos argumentales desestructurados.

De manera previa a la decisión de los recursos así planteados, parece conveniente recordar que en nuestra STS 755/2025 de 9 de septiembre -rco. 99/2025-, nos pronunciamos sobre un extremo relacionado con el asunto que ahora centra nuestra atención, relativo en aquel caso a definir a qué momento temporal debía referirse el concepto "periodo estival" aludido en el convenio colectivo aplicable, para concluir que el mismo era el comprendido entre el solsticio de verano y el equinoccio de otoño. Pero al margen de ello, aquella resolución no incidía en ningún extremo que pudiera ser relevante en la presente decisión.

CUARTO.

1.- Hecha esta advertencia y como tenemos anunciado, decidiremos en primer lugar el último apartado del recurso de la empresa en el que, con cita del art. 155 del ET (o más seguramente del art. 155 de la LRJS), se discute el hecho de que la sentencia de la Sala de instancia se refiriese a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX) como "parte interesada".

2.- La cuestión así planteada no puede ser objeto de decisión por nuestra parte, debido a la peculiar forma en que se plantea. En efecto, y como es bien sabido, el art. 210.2 de la LRJS dispone que en el escrito de interposición del recurso de casación ordinaria, «se expresarán por separado, con el necesario rigor y claridad, cada uno de los motivos de casación, por el orden señalado en el artículo 207, razonando la pertinencia y fundamentación de los mismos y el contenido concreto de la infracción o vulneración cometidas, haciendo mención precisa de las normas sustantivas o procesales infringidas, así como, en el caso de invocación de quebranto de doctrina jurisprudencial, de las concretas resoluciones que establezcan la doctrina invocada y, en particular, los siguientes extremos», lo cual implica la mención de lo necesario para la correcta identificación de la discrepancia planteada (SSTS de 4 de junio de 2014 -rec. 147/2013-, 305/2022 de 5 de abril -rec. 140/2020-, 31/2023 de 12 de enero -rec. 18/2021-, 369/2023 de 23 de mayo -rec. 3/2021-, o 466/2024 de 13 de marzo -rec. 220/2021-, entre otras muchas).

Sin embargo, en el supuesto que ahora no ocupa la parte omite por completo el hecho de que la sentencia recurrida se refiera a CEX como "interesada" a los solos efectos de explicar su llamamiento al proceso, en cuanto constaba como firmante del convenio colectivo aplicable, así como que la propia asociación sostuvo en el acto del juicio su falta de legitimación pasiva y, lo que es más importante, que la propia resolución combatida termina estimando en parte la demanda «sin perjuicio de la falta de legitimación pasiva de la Asociación CEX, traída al procedimiento en su condición de interesada».

En este contexto, el recurso se limita a expresar la ya citada disconformidad con la alusión a CEX como interesada para explicar su inicial llamamiento, circunstancia que se muestra como meramente anecdótica desde el momento en que se acaba apreciando la falta de legitimación pasiva de la indicada. Frente a este pronunciamiento, la parte recurrente no aporta razón o justificación alguna de una hipotética discrepancia con esta decisión sin que, por tanto, podamos nosotros realizar pronunciamiento útil al respecto, al no apreciarse objeto real de oposición ni, por tanto, de decisión posible por nuestra parte.

QUINTO.

1.- Llegado este punto, nos corresponde decidir, como también anunciamos, de manera conjunta, el resto de los motivos de revisión jurídica de los dos recursos considerados.

Como venimos explicando, lo que se impugna en el presente procedimiento, es el protocolo aplicado por la empresa en los años 2024 y 2025 para la tramitación de las solicitudes de vacaciones de sus trabajadores, así como su posterior decisión.

En aras a evaluar dichos protocolos, debe ahora recordarse que, a tenor del art. 38.2 del ET:

«El periodo o periodos de su disfrute se fijará de común acuerdo entre el empresario y el trabajador, de conformidad con lo establecido en su caso en los convenios colectivos sobre planificación anual de las vacaciones.

En caso de desacuerdo entre las partes, la jurisdicción social fijará la fecha que para el disfrute corresponda y su decisión será irrecurrible. El procedimiento será sumario y preferente».

Por su parte, el Convenio aplicable al caso, que es el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (BOE de 9 de junio de 2023) dispone en su art. 29, en los extremos que ahora interesan:

«Las vacaciones serán de treinta y dos días naturales.

Se podrán dividir en periodos de 7 días continuados, debiéndose disfrutar en periodo estival, preferentemente, al menos 14 días continuados, respetando las necesidades del servicio.

Podrán disfrutarse cuatro días sueltos, bien de forma separada o conjuntamente, cualquier día laborable del año, de común acuerdo entre empresa y solicitante.

Las vacaciones comenzarán siempre en día laborable para la persona interesada.

El periodo de disfrute de vacaciones se fijará de común acuerdo entre el empresario y la persona interesada, quien conocerá las fechas que le correspondan dos meses antes, al menos, del comienzo del disfrute de las vacaciones».

2. Finalmente, la empresa elaboró una "normativa" sobre vacaciones para los años 2024 y 2025 que, en lo sustancial, se referían a los siguientes extremos:

a/ la manera en que debían presentarse las solicitudes, en cuanto a las fechas, la forma (vía web), y en relación con los trabajadores en situaciones especiales (por ejemplo, baja por enfermedad o ciertos permisos).

b/ se decía que en la solicitud se elegiría «la quincena del periodo estival, periodo en el que se han de disfrutar dos semanas; así como las dos semanas restantes, una en el primer semestre y otra en el segundo. Igualmente solicitarán las semanas de ambos semestres quienes renuncien al periodo estival. Exigiendo en cada periodo 3 opciones, tanto para la primera vuelta como para la segunda».

c/ se establecían los criterios de elección y reconocimiento de vacaciones, que se producía por departamentos y turnos, adoptando la técnica del orden alfabético, comenzando por la "V", y con las variaciones para años sucesivos que se describían en detalle. Igualmente se preveía la distribución de vacaciones por periodos y quincenas, con especial a las personas trabajadoras con cargas familiares.

d/ se previa la posibilidad de modificar, cambiar o permutar los periodos de vacaciones, sin que el porcentaje de agentes que se acogieran a dicha posibilidad pudiera superar el 3% de la plantilla.

e/ se establecían criterios especiales con relación al periodo estival, tanto para el caso de los trabajadores que renunciaran a dichos periodos, como para el caso de que quedasen semanas disponibles.

f/ se establecía una "bolsa de cargas familiares", con un sistema específico de asignación de vacaciones y rotación en años sucesivos.

g/ se establecía un régimen específico de elección y asignación de días sueltos

3.- Como puede observarse, lo que aquí se pone en juego, entre otros aspectos, es la interpretación de instrumentos colectivos, ya sea el Convenio Colectivo aplicable ya sean pactos específicos. Y para tales casos este Tribunal tiene sentada una constante doctrina contenida, entre otras muchas, en las SSTS 104/2020 de 5 febrero -rec. 3174/2017-, 904/2020 de 13 octubre -rec. 132/2019-, 577/2020 de 1 de julio -rec. 223/2018-, 1125/2020 de 15 diciembre -rec. 80/2019-, 1135/2020 de 21 diciembre -rec. 76/2019-, 281/2023 de 18 de abril -rec. 102/2021-, o 410/2024 de 5 de marzo -rec. 143/2021-, o 986/2025 de 21 de octubre -rec. 42/2024-, a cuyo tenor los criterios aplicables a un caso como el presente son los siguientes:

a/ Teniendo en cuenta el carácter mixto de los pactos colectivos, que son contratos con alcance normativo, su interpretación debe realizarse conciliando tanto los criterios hermenéuticos de las normas (arts. 3 y 4 del C.Cv.), como los específicos de los contratos (arts. 1281 y ss del C.Cv.).

b/ De este modo, y conciliando ambos órdenes de criterios, los de las normas y los de los contratos, prevalece en primer lugar la interpretación literal, de forma tal que, si el sentido de las cláusulas es claro según su sentido propio y literal, este deberá ser el aplicado, salvo que resulte a todas luces contrario a la intención evidentes de las partes. En su defecto, debe aplicarse la interpretación sistemática, atribuyendo a las cláusulas dudosas el sentido que resulte del conjunto de todas; la histórica, atendiendo a los antecedentes históricos y a los actos anterior y coetáneos de las partes negociadoras; y la finalista, atendiendo a la intención de las partes negociadoras. Además, los convenios colectivos deberán ser interpretados en su conjunto, considerando que las diferentes cláusulas adquieren su sentido las unas por las otras, sin que se admita por tanto la selección que implica la técnica del "espiguelo".

c/ Finalmente, es cierto que inicialmente este Tribunal entendió que la interpretación de los contratos y demás negocios jurídicos era facultad privativa de los Tribunales de instancia, cuyo criterio, como más objetivo, debía prevalecer sobre el del recurrente, salvo que aquella interpretación no pudiera tenerse como racional o lógica, o se apreciara una notoria infracción de las normas que regulan la exégesis contractual. Sin embargo, en el momento actual tal criterio se ha matizado sensiblemente, para entender que, frente a la opción de dar por buena, en todo caso, la interpretación efectuada por la sentencia de instancia, cuando se pone en cuestión aquella debe verificarse que la exégesis del precepto convencional efectuada por la sentencia recurrida se adecúa a las reglas de interpretación antes expuestas, tal como las ha venido analizando la Sala en la jurisprudencia de referencia.

4.- Partiendo de esta base fáctica, normativa y jurisprudencial, debemos ahora dilucidar la adecuación de los referidos protocolos empresariales con la normativa aplicable.

A tal efecto, debe ahora recordarse que, a tenor tanto del art. 38.2 del ET como del art. 29 del Convenio Colectivo aplicable, coincidentes en este aspecto, el periodo de disfrute de vacaciones se fija de común acuerdo entre el trabajador interesado y la empresa. Ahora bien, el referido acuerdo puede alcanzarse por múltiples vías, sin que exista exigencia alguna que imponga una negociación personalizada con cada persona trabajadora, ciertamente difícil cuando no impracticable cuando se trata de empresas como la hora considerada que, tal como se dice en la sentencia de instancia, cuenta con una plantilla de aproximadamente 500 personas. Por el contrario, lo decisivo es que cada persona trabajadora pueda formular su petición, que la empresa la tenga en consideración, que pueda existir una coincidencia entre las partes y que, de no existir,

quede expedita la posibilidad de la persona trabajadora de oponerse a la decisión de su empleadora.

En este punto importa distinguir con claridad aquellas decisiones de alcance general de la empresa, llámense "protocolos" o de cualquier otro modo, que impliquen meros criterios de gestión y ordenación de las peticiones de vacaciones, de aquella otras que implican una predeterminación de los periodos vacacionales. Estas segundas se someterían a la exigencia de negociación previa, ya fuera con cada persona trabajadora, ya con la legal representación de los trabajadores. Mientras que las primera no precisarían de negociación de tipo alguno.

No olvidamos que en nuestra STS 533/2021 de 18 de mayo -rec. 134/2019-, para un caso similar al presente, en el que se discutía si la empresa podía obligar a sus empleados a disfrutar al menos de una semana de sus vacaciones en los cinco primeros meses del año, tras haber emitido la empresa un protocolo negociado con acuerdo en algunos centros de trabajo pero no en otros, dijimos que «es correcto afirmar que, con base en aquellas previsiones normativas, la empresa que pretende articular un protocolo general de vacaciones debe negociarlo con los representantes legales de los trabajadores y así lo hizo en este caso, alcanzando determinados acuerdos en diferentes centros».

Pero acto seguido se precisa esta afirmación, y ello desde varias perspectivas, no solo porque podía analizarse «si, ante el fracaso de las negociaciones, la empresa puede adoptar las pautas que recoge el Comunicado o protocolo para organizar las vacaciones anuales de sus empleados» sino, lo que es más importante porque, atendiendo a la naturaleza del protocolo en cuestión, resultaba que «en él tan solo se dan unas pautas para poder organizar las vacaciones de los más de 6000 empleados que conforman la plantilla. En ese sentido y como ya indica la sentencia recurrida, el propio comunicado ya pone de manifiesto que con las líneas de actuación que figuran en el protocolo se trata de conciliar las necesidades del servicio y el correcto disfrute de las vacaciones por los empleados y, a tal fin, tan solo señala unos plazos y periodos de solicitud de las vacaciones. Y ello se corresponde con lo que dispone el art. 27 del Convenio Colectivo que no ignora el concepto de "respeto a las necesidades del servicio».

Esto es, lo decisivo en el caso era que el protocolo en cuestión permitía que se produjera el exigible común acuerdo entre la empresa y sus trabajadores:

«Tampoco el Comunicado deja sin contenido la existencia de un acuerdo entre empresa y trabajador. No puede ignorar la parte recurrente que en una empresa con más de 6000 trabajadores el proceso de determinación del periodo de disfrute de las vacaciones de cada uno de ellos requiere un sistema de asignación lo más preciso posible para poder coordinar los intereses de todos los trabajadores y el desarrollo de la actividad empresarial. Y para ello el acuerdo al que se refiere el art. 38 del ET y art. 27 del Convenio Colectivo puede alcanzarse por diferentes vías, como la que describe el Comunicado, consistente en que el trabajador solicite un determinado periodo y la empresa lo conceda, o de otra oportunidad de solicitud de otras fechas, sin que se le prive al trabajador de poder impugnar la decisión que no le satisfaga. El común acuerdo entre el empresario y la persona interesada al que se refieren aquellos preceptos a los que acude la parte recurrente no es limitativo de las formas en las que la conciliación de los intereses de las partes puede obtenerse».

5.- Recapitulando lo dicho hasta el momento: si un protocolo empresarial relativo a vacaciones incorpora criterios de recepción, gestión, ordenación e incluso decisión de las solicitudes de sus trabajadores relativas al disfrute de vacaciones de acuerdo con la normativa aplicable, no se requiere negociación ni acuerdo con la legal representación de aquellos. Solo se precisará el acuerdo, ya sea personalizado con cada interesado, ya general con la legal representación de los trabajadores, si aquellos criterios implican una predeterminación en la fijación de los periodos vacacionales contrarios a lo previsto en la ley o el convenio colectivo aplicable en cada caso.

Ello implica, por tanto, que debe realizarse un examen de cada caso concreto para determinar el alcance de la decisión empresarial colectiva.

6.- En el supuesto que ahora nos ocupa, y tal como se deriva de lo dicho hasta el momento, la empresa ha utilizado en los años 2024 y 2025 sendos protocolos que suponen, en esencia (y sin perjuicio de la fijación obligatoria de dos periodos fuera del periodo estival, a lo que nos referiremos luego), la implantación de un cierto sistema de presentación de solicitudes, de ordenación por departamentos y turnos y de aplicación de la preferencia por orden alfabético, con previsión en todo caso de supuestos especiales, incluyendo el caso de las cargas familiares. Del mismo modo, se preveía la posibilidad de permutar periodos, bolsa de cargas familiares, y particularidades para los periodos estivales y la gestión de los días sueltos.

Nada de lo reseñado implica una contravención de lo dispuesto en el Convenio Colectivo aplicable que, como ya vimos en su momento, contiene dos previsiones imperativas (las vacaciones serán de 32 días naturales, y 14 días continuados se disfrutarán, preferentemente en periodo estival), y otras dos potestativas, en cuanto se permite cierta ordenación de las vacaciones (se pueden dividir en periodos de 7 días continuados, así como 4 días sueltos, separada o conjuntamente). Por el contrario, los protocolos no solo no contradicen en los extremos aludidos las disposiciones imperativas del Convenio, sino que amplían las previsiones potestativas, en cuanto permiten peculiaridades, incluidas las permutas o las bolsas de vacaciones en ciertos supuestos, no previstas en el Convenio.

Lo importante en el caso es que los protocolos de la empresa, en aquellas primeras precisiones aludidas, no inciden en nada en las disposiciones del Convenio Colectivo, ni obstan que cada persona trabajadora formule sus peticiones de acuerdo con sus preferencias, ni que la empresa las apruebe tal como se realizan o las modifique ni, por supuesto, que exista acuerdo o desacuerdo, y que la persona trabajadora obre en consecuencia.

Es más, ante una petición masiva de vacaciones, obviamente concentradas en mayor medida con relación al periodo vacacional, que habrían de decidirse por la empresa de acuerdo con ineludibles criterios organizativos y de coordinación, los protocolos en cuestión implican una garantía para los trabajadores de la empresa, en cuanto aportan transparencia y objetividad a los criterios utilizados para adoptar la correspondiente decisión que, de otro modo, serían desconocidos.

7.- A conclusión distinta debe llegarse en lo relativo a la previsión de los protocolos que obliga a situar dos semanas de las vacaciones fuera del periodo estival, una en el primer semestre y otra en el segundo. En este caso nos encontraríamos ante una previsión imperativa al imponerse el disfrute de vacaciones en un cierto periodo, e impeditiva en cuanto prohíbe su disfrute en otros distintos, que no se deriva del Convenio Colectivo aplicable, e implica una clara restricción de sus términos que no puede atribuirse a la libre e incondicionada voluntad de la empresa, sin mediar para ello, como ya explicamos en su momento, acuerdo idóneo al efecto.

Conviene señalar que ya en la STS 533/2021 antes reseñada validamos la decisión recurrida que anuló una decisión empresarial que obligaba a los trabajadores a disfrutar al menos una semana de sus vacaciones en los cinco primeros meses del año.

Y, de igual modo, en nuestra STS 976/2024 de 3 de julio -rec. 242/2022- y en relación con la impugnación de un calendario laboral que incidía sobre el disfrute de vacaciones, estimamos la pretensión de anulación de la decisión empresarial, en cuanto preveía que pudiera exigirse el disfrute fuera del periodo general de un cierto periodo de vacaciones, invirtiendo con ello los términos del convenio, que regulaban dicha posibilidad como una opción para el trabajador y no como una elección de la empresa.

8.- En fin, a la vista de cuanto antecede, no queda sino concluir que la sentencia de la Sala de instancia se muestra plenamente ajustada a derecho y que, por tanto, deben rechazarse todos los motivos considerados.

SEXTO.

Procede por tanto, oído el Ministerio Fiscal, desestimar los dos recursos considerados, sin pronunciamiento en cuanto a las costas en virtud del art. 235.2 de la

LRJS, y acordando la pérdida del depósito realizado para recurrir por parte de la mercantil demandada, de acuerdo con el art. 217 de la LRJS.

F A L L O

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

1.- Desestimar el recurso de casación interpuesto por la representación de la empresa Castilian Enterprise Union SA. Ordenamos la pérdida del depósito efectuado para recurrir, al que deberá darse el destino legalmente previsto. Sin costas.

2.- Desestimar el recurso de casación interpuesto por la representación del sindicato Confederación General del Trabajo (CGT). Sin costas.

3.- Confirmar y declarar la firmeza de la sentencia recurrida dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional nº 27/2025 de 18 de febrero, en materia de conflicto colectivo (proced. 417/2024).

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

Así se acuerda y firma.

El contenido de la presente resolución respeta fielmente el suministrado de forma oficial por el Centro de Documentación Judicial (CENDOJ).

Síguenos en...

