

¿Los teletrabajadores de contact center tienen derecho al plus de transporte?

María Areta Martínez

Secretaria de la Revista de Jurisprudencia Laboral. Profesora Titular de Universidad de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad Rey Juan Carlos

Resumen: *El plus de transporte que establece el artículo 51 del Convenio Colectivo estatal de contact center se abona al personal que, además de comenzar o finalizar su jornada laboral diaria entre las 24:00 h y las 6:00 h, se desplaza al centro de trabajo de la empresa para desempeñar su actividad laboral. La Sala de lo Social del TS declara que el personal de contact center que pasa de la modalidad de trabajo presencial a la modalidad de teletrabajo deja de percibir el plus en cuestión porque desaparece una de las condiciones que lo justifica, que es el desplazamiento al centro de trabajo para prestar servicios. Además, el plus de transporte tiene naturaleza extrasalarial porque su finalidad no es retribuir la penosidad de trabajar en horario nocturno, sino compensar los gastos adicionales de transporte en los que incurre el personal por el hecho de tener que ir al centro de trabajo o salir del mismo en horas nocturnas en las que el transporte público no funciona o lo hace con menos regularidad.*

Palabras clave: *Teletrabajo. Contact center. Plus de transporte. Extrasalarial.*

I. Introducción

Las páginas que siguen a continuación tienen por objeto comentar los Antecedentes de Hecho, los Fundamentos de Derecho y el Fallo de la STS-SOC núm. 514/2022, de 1 de junio, que resuelve el RCO núm. 247/2021, interpuesto frente a la SAN-SOC núm. 90/2021, de 30 de abril; se examina el significado y alcance del artículo 51 del Convenio Colectivo estatal del sector de contact center, que establece el plus extrasalarial de transporte para los trabajadores que se desplacen al centro de trabajo de la empresa para prestar servicios, comenzando o finalizando su jornada laboral a una hora comprendida entre las 24:00 horas (inclusive) y las 6:00 horas (inclusive).

II. Identificación de la resolución judicial comentada

Tipo de resolución judicial: sentencia.

Órgano judicial: Sala de lo Social del Tribunal Supremo.

Número de resolución judicial y fecha: sentencia núm. 514/2022, de 1 de junio.

Tipo y número de recurso: RCO núm. 247/2021.

ECLI:ES:TS:2022:2253

Fuente: CENDOJ.

Ponente: Excmo. Sr. D. Juan Molins García-Atance.

Votos Particulares: carece.

III. Problema suscitado. Hechos y antecedentes

La cuestión de fondo consiste en determinar si el personal de contact center que pasa a la modalidad de teletrabajo tiene derecho a seguir percibiendo el plus de transporte establecido en el artículo 51 del Convenio Colectivo estatal de contact center (antes *telemarketing*) ([Código convenio núm. 99012145012002](#)).

Las actuaciones llevadas a cabo para tratar de resolver la cuestión han seguido el *iter* cronológico señalado a continuación:

El **28 de mayo de 2020**, la Comisión Paritaria del Convenio Colectivo estatal de contact center celebró reunión que finalizó sin acuerdo por considerar la parte empresarial que *no corresponde el abono del Plus de Transporte en la situación de teletrabajo ya que no obedece a los fines para los que fue creado, como son compensar los gastos o suplidos que sufre el empleado por desplazarse de su domicilio al centro de trabajo, ya que esta situación no se produce cuando no existe desplazamiento alguno.*

El **2 de diciembre de 2020** tuvo lugar ante el SIMA el intento de mediación sobre conflicto colectivo, ex artículo 156.1 de la [LRJS](#), que fue promovido por el sindicato Confederación General de Trabajo (CGT) y finalizó sin acuerdo.

El **30 de marzo de 2021**, el sindicato CGT interpuso demanda de conflicto colectivo ante la Sala de lo Social de la AN, ex artículo 157 de la LRJS, en la que solicitaba se condenase a la empresa demandada a abonar el complemento del artículo 51 del Convenio Colectivo estatal de contact center durante el periodo de afectación por teletrabajo; demanda a la que se adhirieron el resto de sindicatos llamados como interesados comparecientes.

El **29 de abril de 2021** tuvo lugar el intento de conciliación judicial, ex artículo 160.1 de la LRJS, que resultó sin avenencia, y la posterior celebración del acto de juicio, en el que practicaron las pruebas.

El **30 de abril de 2021**, la Sala de lo Social de la AN dictó la sentencia núm. 90/2021 ([ECLI:ES:AN:2021:1669](#)), ex artículo 160.2 de la LRJS, en la que desestimó la demanda de conflicto colectivo interpuesta por el sindicato CGT.

El sindicato CGT anuncia y formaliza en plazo RCO frente a la referida SAN, que viene a resolver la sentencia de la Sala de lo Social del TS que ahora se comenta.

IV. Posiciones de las partes

1. La parte recurrente (sindicatos)

El sindicato CGT articula dos motivos en el escrito de interposición del RCO, que son los siguientes:

- **Primer motivo del RCO**, formulado al amparo del art. 207.d) de la LRJS, en el que se solicita la revisión fáctica basada en la prueba documental que obra en autos. Concretamente, se solicita la adición del texto siguiente a uno de los hechos declarados probados: *No obstante, se ha acreditado que en otra empresa del sector se ha abonado el meritado plus.*
- **Segundo motivo del RCO**, formulado al amparo del art. 207.e) de la LRJS, en el que se denuncia la infracción del artículo 26 del [ET](#) y de los artículos 1281 y 1282 del [Código Civil](#), por considerar que el plus de transporte previsto en el artículo 51 del Convenio Colectivo estatal de

contact center tienen naturaleza salarial y continúa devengándose durante la modalidad de teletrabajo. El sindicato recurrente argumenta que, aunque el Convenio Colectivo establece el carácter extrasalarial del plus de transporte, en realidad tiene naturaleza salarial, porque *abona la mayor penosidad del trabajo desarrollado en las horas nocturnas, sin exigir un desplazamiento del trabajador ni unos concretos gastos, por lo que debe abonarse a los teletrabajadores.*

La Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF) presenta escrito adhiriéndose al RCO interpuesto por el sindicato CGT.

2. La parte recurrida (empresa)

La empresa presenta escrito de impugnación del RCO, ex artículo 211 de la LRJS, en el que solicita la confirmación de la SAN-SOC núm. 90/2021, de 30 de abril ([ECLI:ES:AN:2021:1669](#)).

3. El Ministerio Fiscal

El Ministerio Fiscal emite informe preceptivo, ex artículo 214.1 de la LRJS, en el que aboga por la improcedencia de la casación pretendida.

V. Normativa aplicable al caso

La Sala de lo Social del TS fundamenta su resolución en la normativa vigente y en la doctrina jurisprudencial señaladas a continuación:

- **Normativa:** Convenio Colectivo estatal del sector de Contact Center ([Código convenio núm. 99012145012002](#)):

Artículo 48. Plus de nocturnidad

En lo referente a la nocturnidad se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores respecto a la misma

El personal que en su jornada habitual trabaje entre las 22:00 horas y las 6:00 horas, percibirá este plus de nocturnidad de conformidad con las cuantías establecidas en las tablas salariales anexas.

Artículo 51. Plus de transporte

Se establece un plus extrasalarial de transporte por cada día de trabajo efectivo, para aquellos trabajadores que comiencen o finalicen su jornada a partir de las 24:00 horas (inclusive) y hasta las 06:00 horas (inclusive)

Si el comienzo y la finalización se producen en el mismo día dentro del arco horario fijado en el párrafo anterior, la cantidad fijada para este plus se percibirá doble.

Las cantidades fijadas para este plus serán las establecidas en las tablas salariales anexas

- **Doctrina de la Sala de lo Social del TS sobre la naturaleza (salarial o extrasalarial) del plus de transporte previsto en convenio colectivo:**
 - La STS, Sala Social, de 16 de abril de 2010 (RCO núm. 70/2009) ([ECLI:ES:TS:2010:2489](#)), señala que *la condición jurídica de salario o de complemento extrasalarial no depende de la calificación que efectúe el convenio colectivo, sino que por imperativo legal que se impone al propio convenio colectivo. Toda prestación económica que retribuye el trabajo del empleado debe ser salario puesto que el art. 26.1 constituye una norma de derecho necesario, [...] en su caso, lo que habrá de averiguar es cual sea la naturaleza real de los mismos, y ello dependerá, al margen de la denominación que las partes han dado en el convenio, de si los repetidos conceptos*

remuneran o no de forma efectiva el gasto de transporte o de mantenimiento del vestido del trabajador.

- La STS-SOC núm. 400/2018, de 16 de abril (RCO núm. 24/2017) ([ECLI:ES:TS:2018:1705](#)), argumenta que *cuando no existe desplazamiento o traslado en términos legales o convencionales por celebrarse el contrato para la prestación de servicios en el lugar que constituía su objeto, «es claro que lo abonado por ese concepto tenía carácter salarial y no compensatorio de gastos por desplazamientos a los que no obligaba el contrato. Es precisamente la inexistencia del deber de desplazarse de un centro de trabajo a otro por imposición empresarial el dato que sirve para calificar la naturaleza jurídica de las indemnizaciones pagadas*, con cita de STS, Sala Social, de 16 de febrero de 2015 (RCUD núm. 3056/2013. [ECLI:ES:TS:2015:983](#)) y 7 de abril de 2015 (RCUD núm. 1187/2014. [ECLI:ES:TS:2015:1968](#)).

VI. Doctrina básica

La doctrina de la STS-SOC núm. 514/2022, de 1 de junio, se condensa en las ideas siguientes:

- **Primera idea.** El plus de transporte, que establece el artículo 51 del Convenio Colectivo estatal de contact center, no tiene naturaleza salarial porque no retribuye la penosidad del trabajo realizado en horario nocturno (entre las 22:00 h y las 6:00 h). Dicha penosidad se retribuye a través del plus de nocturnidad, que tiene naturaleza salarial y está previsto en el artículo 48 del referido Convenio Colectivo.
- **Segunda idea.** El plus de transporte, que establece el artículo 51 del Convenio Colectivo estatal de contact center, tiene naturaleza extrasalarial porque compensa los gastos en los que incurren los trabajadores que se desplazan al centro de trabajo de la empresa para prestar servicios, y además inician o finalizan su jornada laboral diaria en horas nocturnas (entre las 24:00 h y las 6:00 h) en las que el transporte público no funciona o lo hace con mucha menos frecuencia que en el horario diurno.
- **Tercera idea.** A diferencia del plus salarial de nocturnidad, que se abona a los trabajadores que prestan servicios en horario nocturno, el plus extrasalarial de transporte se abona a los trabajadores que reúnen los dos requisitos siguientes: 1) se desplazan al centro de trabajo para prestar servicios y 2) la hora de comienzo o finalización de su jornada diaria está comprendida entre las 24:00 h y las 6.00 h.
- **Cuarta idea.** Los teletrabajadores de contact center no tienen derecho a percibir el plus extrasalarial de transporte porque no se desplazan al centro de trabajo para prestar servicios, de modo que no hay posibilidad de compensar gastos de desplazamiento.

VII. Parte dispositiva

La Sala de lo Social de lo Social del TS, *en nombre del Rey y por la autoridad que le confiere la Constitución*, ha decidido:

- Desestimar el RCO núm. 247/2021, interpuesto por la representación de la CGT contra la SAN-SOC núm. 90/2021, de 30 de abril, confirmando la citada sentencia.
- Sin condena al pago de las costas, ex artículo 235 de la LRJS.

- Se acuerda la pérdida del depósito para recurrir, ex artículo 228.3 de la LRJS.

VIII. Pasajes decisivos

La Sala de lo Social del TS inicia su argumentación con la *diferencia entre pluses salariales (arts. 45 a 50) y pluses extrasalariales (arts. 51 y 52)* establecidos en el Convenio Colectivo estatal de contact center.

El Alto Tribunal declara que *cuando el art. 51 del convenio colectivo regula el plus de transporte no está instaurando un segundo plus de nocturnidad que retribuya la penosidad del trabajo realizado en horas nocturnas (el plus de nocturnidad ya está previsto en el art. 48), sino que establece un plus extrasalarial cuya razón de ser se encuentra en las diferentes frecuencias de transporte público; y añade que a diferencia del plus de nocturnidad, que se abona al personal que trabaja en horas nocturnas, el plus de transporte no se paga por la prestación laboral en horas nocturnas, sino en función de la hora de comienzo o finalización de la jornada. Así, un trabajador que comience su jornada a las 5:45 horas y preste servicios durante ocho horas, cobrará el plus de transporte porque tuvo que acudir al centro de trabajo en una hora en que el transporte público tenía peores frecuencias, a pesar de que la mayor parte de su prestación de servicios se realiza en horario diurno. El TS concluye que el plus de transporte es extrasalarial, lo que excluye que se abone a los teletrabajadores que no prestan servicios en el centro de trabajo de la empresa y que no tienen que desplazarse a ella.*

IX. Comentario.

1. Los elementos que definen el plus de transporte del artículo 51 del convenio colectivo estatal de contact center

El artículo 51 del Convenio Colectivo estatal de contact center establece que el plus de transporte tiene carácter extrasalarial y se abona por cada día que el trabajador comience o finalice su jornada laboral diaria en la franja horaria comprendida entre las 24:00 h y las 6:00 h.

Del tenor literal de la norma convencional se desprende que el requisito para devengar el plus de transporte es que el trabajador comience a trabajar cada día o termine de trabajar cada día entre las 24:00 h y las 6:00 h. Ciertamente, un teletrabajador puede que comience o finalice su jornada laboral diaria a una hora que está comprendida dentro de la franja horaria señalada, de modo que devengaría el referido plus. Sin embargo, tanto el título como el contenido del artículo 51 del Convenio Colectivo incluyen la palabra «transporte», que comporta la concurrencia de un segundo requisito para el devengo del plus en cuestión, y es el desplazamiento del trabajador al centro de trabajo para trabajar, requisito inexistente en el caso de los teletrabajadores, que prestan servicios en su domicilio o en el lugar libremente elegido por ellos.

En definitiva, el plus extrasalarial de transporte del artículo 51 del Convenio Colectivo estatal de contact center se devenga cuando concurren los dos requisitos siguientes:

- El trabajador inicia o finaliza su jornada laboral diaria a una hora comprendida dentro de la franja horaria que va de las 24:00 h a las 6:00 h; nótese que dicha franja horaria no coincide plenamente con la correspondiente al trabajo nocturno (entre las 22:00 h y las 6:00 h, ex artículo 36.1.párrafo 1º ET).
- El trabajador se desplaza al centro de trabajo de la empresa para prestar servicios.

Nótese que: 1) el plus salarial de nocturnidad pueden percibirlo tanto los trabajadores que realizan trabajo presencial como los que trabajan a distancia (teletrabajo), 2) el plus extrasalarial de transporte queda reservado a los trabajadores que realizan trabajo presencial en el centro de trabajo, y 3) no es preciso ser trabajador nocturno para percibir el plus de transporte. En definitiva, una cosa es que el trabajador inicie o finalice su jornada laboral diaria por la noche (entre las 24:00 h y las 6:00 h), en cuyo caso devenga el plus extrasalarial de transporte si además se desplaza al centro de trabajo para realizar trabajo presencial (artículo 51 Convenio Colectivo), y otra cosa bien distinta es que el trabajador realice normalmente, al menos, 3 horas de su jornada laboral diaria en horario nocturno (entre las 22.00 h y las 6:00 h), en cuyo caso percibirá el plus de nocturnidad (artículo 48 Convenio Colectivo) por ser trabajador nocturno (artículo 36.1.párrafo 3º ET), con independencia de que se desplace o no al centro de trabajo para prestar servicios, con independencia de que su trabajo sea presencial o a distancia.

2. ¿Los teletrabajadores de contact center tienen derecho al plus de transporte cuando parte de su jornada laboral es presencial?

El teletrabajador es la persona que con carácter regular trabaja por cuenta ajena en su domicilio o en el lugar que elija, durante toda su jornada laboral o parte de ella, haciendo *uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación* [artículos 2.a) y 2.b) [Ley 10/2021](#)].

Conviene subrayar que el teletrabajador puede trabajar a distancia durante toda su jornada laboral o solo durante parte de ella. Concretamente, el teletrabajador realizará a distancia un mínimo del 30 % de su jornada dentro de un periodo de referencia de tres meses, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración de su contrato de trabajo (artículo 1.párrafo 2º [Ley 10/2021](#)). Por tanto, puede suceder que el teletrabajador se desplace algunos días al centro de trabajo de la empresa para prestar servicios porque una parte de su jornada es presencial.

Llegados a este punto parece oportuno destacar que los teletrabajadores del sector de contact center no perciben el plus de transporte cuando realizan a distancia toda su jornada laboral diaria. Sin embargo, cabe entender que el teletrabajador devengará el plus extrasalarial de transporte cuando una parte de su jornada laboral es presencial, comenzando o finalizando algunos días entre las 24:00 h y las 6:00; el plus en cuestión se devengará en proporción al número de días trabajados en modalidad presencial. Para determinar si el teletrabajador devenga o no el plus extrasalarial de transporte por cada día de trabajo efectivo presencial hay que examinar el contenido del acuerdo de trabajo a distancia que tenga suscrito con la empresa; hay que prestar especial atención a dos elementos que forman parte del contenido mínimo del acuerdo del trabajo a distancia, que son los siguientes:

- *Horario de trabajo de la persona trabajadora y dentro de él, en su caso, reglas de disponibilidad* [artículo 7.c) [Ley 10/2021](#)].
- *Porcentaje y distribución entre trabajo presencial y trabajo a distancia, en su caso* [artículo 7.d) [Ley 10/2021](#)].

3. Las sentencias de la Sala de lo Social de la AN sobre el artículo 51 del Convenio Colectivo estatal de contact center

La Sala de lo Social de la AN ha tenido ocasión de pronunciarse hasta la fecha en tres ocasiones sobre el reconocimiento a los teletrabajadores de contact center del plus extrasalarial de transporte previsto en el artículo 51 del Convenio Colectivo estatal del sector. El planteamiento de la demanda de conflicto colectivo no ha sido el mismo en los tres casos, de ahí su interés:

- La **SAN-SOC núm. 90/2021, de 30 de abril** ([ECLI:ES:AN:2021:1669](#)), desestima la demanda de conflicto colectivo presentada por el sindicato CGT, en la que solicita se condene a la empresa demandada a abonar al personal el plus de transporte durante el periodo de afectación por

teletrabajo. La Sala de lo Social de la AN declara la naturaleza extrasalarial del referido plus y señala que su finalidad es resarcitoria porque compensa los gastos de transporte adicionales que soporta el personal que se desplaza desde su domicilio al centro de trabajo y comienza o finaliza su jornada laboral diaria por la noche, entre las 24:00 h y las 6:00 h. La STS-SOC núm. 514/2022, que ahora se comenta, confirma la SAN-SOC núm. 90/2021, previa desestimación del RCO núm. 247/2021 interpuesto frente a la misma por el sindicato CGT.

- La **SAN-SOC núm. 157/2021, de 30 de junio (ECLI:ES:AN:2021:3078)**, desestima las demandas acumuladas de conflicto colectivo presentadas por el Sindicato de Trabajadores de Telecomunicaciones (STC) y CGT, solicitando *se declare el derecho de las personas trabajadoras que se acogieron a la modalidad de teletrabajo a percibir el plus de transporte en las mismas condiciones que lo venían recibiendo antes de pasar a teletrabajo, de acuerdo con el artículo 51 del Convenio Colectivo de aplicación*. La pretensión se fundamenta en el hecho de que los acuerdos individuales de teletrabajo suscritos entre empresa y trabajador señalan que *el empleo de la modalidad de Trabajo a Distancia (Teletrabajo) no supone variación en las condiciones laborales del EMPLEADO, que continuarán rigiéndose por el marco laboral establecido para los empleados de LA EMPRESA (contrato de trabajo, Convenio Colectivo y legislación aplicable)*; los sindicatos demandantes concluyen que la empresa debe seguir abonando el plus de transporte a los trabajadores que pasan a la modalidad de teletrabajo. La Sala de lo Social de la AN desestima las demandas por considerar que en la modalidad de teletrabajo no se devenga el plus de transporte, que tiene naturaleza extrasalarial y no retribuye la mayor penosidad de trabajar por la noche. La AN indica que los acuerdos individuales de teletrabajo remiten, *en cuanto a las condiciones de trabajo, al marco laboral establecido para los empleados de la empresa, citándose expresamente el contrato de trabajo, el Convenio Colectivo y la legislación aplicable. La remisión al convenio colectivo lo es sin particularidad alguna, no conteniendo los citados pactos individuales una cláusula expresa que garantice la percepción del plus de transporte mientras se presta servicios en la modalidad de trabajo a distancia*. La AN termina su argumentación indicando que ha resultado acreditado que la empresa ha abonado el plus de transporte a algunos teletrabajadores durante los meses de marzo a junio de 2020 porque la aplicación informática utilizada para verificar el fichaje no diferenciaba entre trabajo presencial y teletrabajo y, una vez advertido el error, lo corrige y deja de pagarlo de manera generalizada a partir de julio de 2020.
- La **SAN-SOC núm. 186/2021, de 13 de septiembre (ECLI:ES:AN:2021:3798)**, desestima las demandas acumuladas de conflicto colectivo presentadas por los sindicatos CGT, CSIF y Unión Sindical Obrera (USO), solicitando que siga abonándose el plus de transporte al personal que pasa a la modalidad de teletrabajo, por dos razones: 1) los acuerdos individuales de trabajo a distancia suscritos entre empresa y trabajador indican que *la realización de trabajo fuera de oficina no supone variación en las condiciones laborales y económicas*, de modo que deben mantenerse las condiciones económicas anteriores al teletrabajo, incluido el abono del plus de transporte; y 2) la empresa ha abonado el plus de transporte a los teletrabajadores durante 9 meses (de abril a diciembre de 2020) generándose con ello una condición más

beneficiosa (CMB), de modo que la supresión del referido plus a partir de enero de 2021 constituye una modificación sustancial de condiciones de trabajo (MSCT) que debe adoptarse conforme al procedimiento del artículo 41 del ET. La Sala de lo Social de la AN desestima la demanda, señalando que: 1) los acuerdos individuales de teletrabajo hacen una referencia genérica a las condiciones de trabajo que se disfrutaban con anterioridad al teletrabajo y que el trabajador seguirá rigiéndose por el Convenio Colectivo, Pactos, Acuerdos y la Normativa Laboral, que le fuera de aplicación. Por tanto, si resulta aplicable el Convenio Colectivo estatal de contact center, no procede el abono del plus de transporte de su artículo 51 porque, siendo de naturaleza extrasalarial, no tiene sentido mantener su abono cuando desaparece una de las condiciones que lo justifica, que es el desplazamiento al centro de trabajo; y 2) el hecho de que la empresa haya abonado el plus de transporte a los teletrabajadores durante 9 meses no revela una voluntad inequívoca de configurar una CMB, sino una conducta empresarial torpe que sigue la rutina en el abono de las nóminas y que queda corregida tras percatarse de ello; la Sala concluye que *no existiendo CMB tampoco cabe considerar que se hubiera tenido que acudir al procedimiento de MSCT para adoptar la decisión empresarial que ahora se impugna.*

X. Apunte final. Sustitución del plus extrasalarial de transporte por una compensación de gastos relacionada con la adscripción a la modalidad de teletrabajo

Los teletrabajadores realizan su actividad laboral a distancia con regularidad durante toda o parte de su jornada laboral, empleando para ello herramientas informáticas. Concretamente, el teletrabajador hace un uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación para realizar su trabajo a distancia. El artículo 12.1 de la [Ley 10/2021](#) dispone que el desarrollo del trabajo a distancia no podrá suponer la asunción por parte de la persona trabajadora de gastos relacionados con los equipos, herramientas y medios vinculados al desarrollo de su actividad laboral. En relación con la compensación de los gastos en que incurra el teletrabajador por el hecho de trabajar a distancia:

- El **artículo 12.2 de la Ley 10/2021** faculta (no obliga) al convenio colectivo y al acuerdo colectivo para establecer un mecanismo de determinación y compensación o abono de los referidos gastos.
- El **artículo 7.b) de la Ley 10/2021** dispone que el acuerdo de trabajo a distancia suscrito entre trabajador y empresa debe recoger la *Enumeración de los gastos que pudiera tener la persona trabajadora por el hecho de prestar servicios a distancia, así como forma de cuantificación de la compensación que obligatoriamente debe abonar la empresa y momento y forma para realizar la misma, que se corresponderá, de existir, con la previsión recogida en el convenio o acuerdo colectivo de aplicación*; todo ello sin perjuicio de lo dispuesto al respecto por el convenio o acuerdo colectivo.

Llegados a este punto merece la pena destacar, a modo de apunte final, que los trabajadores de contact center que comienzan o finalizan su jornada laboral diaria entre las 24:00 h y las 6:00 h y pasan de la modalidad presencial a la modalidad de teletrabajo experimentan un cambio en relación con la compensación económica de gastos:

- Dejan de percibir el plus extrasalarial de transporte porque ya no hay que compensar los gastos en los que incurrían cuando realizaban trabajo presencial y se desplazaban al centro de trabajo en horas nocturnas en las

que el transporte público no funciona o lo hace con mucha menos regularidad que en el horario diurno.

- Pasan a percibir una compensación por los gastos en que puedan incurrir y que estén relacionados con el uso de herramientas tecnológicas en el desempeño del trabajo a distancia. Esta compensación se hará efectiva según lo dispuesto en el acuerdo individual de trabajo a distancia, ex artículo 7.b) de la Ley 10/2021, sin perjuicio de la regulación que sobre esta materia recoja el convenio colectivo o acuerdo colectivo, ex artículo 12.2 de la Ley 10/2021.

El **4 de junio de 2021**, la Sala de lo Social de la AN señaló en sentencia núm. 132/2021 ([ECLI:ES:AN:2021:2567](#)) que los derechos a la compensación económica de gastos relacionados con los equipos, herramientas y medios vinculados al desarrollo del trabajo a distancia se harán efectivos en *los términos establecidos, en su caso, en el acuerdo individual, convenio o acuerdo colectivo de aplicación [...]*. La AN declara que *la negociación colectiva establecerá la forma de compensación de los gastos derivados para la persona trabajadora de esta forma de trabajo a distancia, si existieran y no hubieran sido ya compensados [...]* o , en su caso, podrían plantearse reclamaciones individuales en compensación de los gastos efectuados a consecuencia del trabajo a distancia o teletrabajo, previa justificación de los mismos, pero lo que no cabe es el reconocimiento del derecho a una compensación de gastos genéricos a través del planteamiento de una demanda de conflicto colectivo. Esta sentencia no es firme en la actualidad.

Conviene subrayar que el Convenio Colectivo estatal de contact center no contiene previsión sobre compensación económica de gastos por realizar teletrabajo. Esta falta de previsión convencional puede deberse, en parte, al hecho de que el Convenio Colectivo fue adoptado mucho antes de la entrada en vigor de la Ley 10/2021 y del precedente Real Decreto-ley 28/2020 sobre trabajo a distancia. Concretamente, el Convenio Colectivo estatal de contact center fue suscrito el 30 de mayo de 2017, retrotrayendo sus efectos económicos al 1 de enero de 2015, y extendiendo su vigencia inicial hasta el 31 de diciembre de 2019. El 5 de noviembre de 2019, el Convenio Colectivo fue denunciado, y desde entonces su contenido normativo continúa vigente en fase de ultraactividad hasta que se logre acuerdo expreso sobre un nuevo Convenio Colectivo. Habrá que esperar al nuevo Convenio Colectivo estatal de contact center para comprobar si hace uso de la facultad que le confiere el artículo 12.2 de la Ley 10/2021 en orden a fijar un mecanismo para la determinación y compensación o abono de los gastos que pudieran derivarse por la adscripción a la modalidad de teletrabajo. Nótese que dicha materia también puede ordenarse por la vía del acuerdo colectivo. En cualquier caso, en tanto no haya previsión convencional sobre la compensación de gastos vinculados al teletrabajo, habrá que estar a lo dispuesto al respecto en el correspondiente acuerdo individual de trabajo a distancia que cada trabajador suscriba con su empresa.

El **22 de marzo de 2022**, la Sala de lo Social de la AN dictó la sentencia núm. 44/2022 ([ECLI:ES:AN:2022:1132](#)) en la que examinó la legalidad de diversas cláusulas del modelo de acuerdo de trabajo a distancia utilizado por una empresa del sector de contact center. Una de las cláusulas cuestionadas es la referida a la compensación de gastos (cláusula 2), cuyo tenor literal es el siguiente: *El Trabajador percibirá la compensación de los gastos en los que incurra a causa del Home Office / trabajo en lugares de trabajo fuera de la empresa, según lo previsto en la negociación colectiva sectorial.* La AN declara nulo el inciso subrayado (*según lo previsto en la negociación colectiva sectorial*) porque el Convenio Colectivo estatal de contact center, al que remite la cláusula, no establece criterio alguno para la compensación de gastos. En definitiva, **el acuerdo individual de trabajo a distancia no puede fijar la compensación de gastos por remisión a una norma en blanco**, es decir, no puede remitir al convenio colectivo si este no establece un mecanismo de determinación y compensación o abono de los gastos vinculados al trabajo a distancia. La AN añade

que esta laguna no impide la aplicación del artículo 7.b) de la Ley 10/2021 y el *pleno derecho a que el trabajador sea resarcido por todos los gastos que se le ocasionan al trabajar a distancia.*

Merece la pena subrayar que algunos convenios colectivos adoptados tras la entrega en vigor de la Ley 10/2021 contemplan el abono a los teletrabajadores de una compensación económica de los gastos que asumen por realizar trabajo a distancia y cuya cuantía es la prevista para el complemento extrasalarial de transporte, que dejan de percibir. A tal efecto sirva de muestra lo dispuesto en el **artículo 18.5.I del Convenio Colectivo estatal de agencias de viajes** ([Código convenio núm. 99000155011981](#)) cuyo tenor literal es el siguiente:

Las cantidades que vienen cobrándose en el concepto de Plus Transporte y a pesar de no tener ese gasto del cual es cantidad compensatoria, se seguirán cobrando en las mismas condiciones.

La citada cantidad tiene por objeto compensar a las personas teletrabajadoras por aquellos gastos que pudieran derivarse por su adscripción a la modalidad de teletrabajo. El concepto pasará a denominarse Plus Transporte/Teletrabajo.

El trabajo a distancia requerirá de un lugar en que lleve a cabo el teletrabajo con los medios físicos y ambientales, así como de suministros, adecuados al trabajo a desarrollar, incluidos los elementos muebles y conexión a internet, que tendrán que cumplir con lo establecido en la normativa vigente en cada momento en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Todos los gastos que por ello se ocasionen serán asumidos directamente por el trabajador, y la empresa compensará al trabajador por tales gastos con el abono de una compensación a tanto alzado establecida en el denominado «Plus de Transporte/Teletrabajo».

En concreto con la compensación establecida en el denominado «Plus de Transporte/Teletrabajo la empresa compensará al trabajador los siguientes gastos: i) espacio físico que reúna las condiciones ambientales adecuadas para el desempeño del trabajo encomendado, ii) mesa, silla y reposapiés, iii) los consumos energéticos (incluida la climatización) y gastos derivados de los mismos, y iv) conexión suficiente y consumo a internet.

La empresa, por su parte, facilitará a las personas teletrabajadoras los medios, tecnológicos y ofimáticos, necesarios para un eficiente desarrollo de las funciones propias del puesto de trabajo.

Los medios que la empresa facilitará al teletrabajador son, de forma enumerativa y no limitativa, en función del trabajo que tenga que desarrollar, i) ordenador portátil, ii) software necesario, iii) ratón, iv) auriculares, v) acceso a las aplicaciones y webs de la empresa necesarias para realizar el cometido encomendado y estar adecuadamente conectado con la empresa y con los demás miembros del equipo de trabajo, y vi) los consumibles necesarios para desarrollar el trabajo encomendado, etc... Los medios anteriores variarán en función de las características propias del puesto de trabajo y de la posible normativa vigente.

En el supuesto de que, en el desarrollo de sus funciones, la persona trabajadora deba realizar viajes de trabajo, serán a cuenta de la Empresa los gastos de desplazamientos, alojamiento y manutención en que incurriera, de conformidad con la normativa vigente en el Convenio Colectivo de Agencias de Viajes. Todos los gastos de desplazamiento al centro de trabajo en el que se encuentre adscrito la persona trabajadora que éste tenga que realizar serán a su costa, con independencia del lugar que haya elegido para el desarrollo del trabajo a distancia.