

PERMISOS RETRIBUIDOS DE CONTACT CENTER: HOSPITALIZACIÓN Y FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR

Madrid, 2 de diciembre de 2025

En relación con la reciente sentencia del Tribunal Supremo, dictada el 13 de noviembre de 2025, en el procedimiento de impugnación del Convenio colectivo de CEX (Sector Contact Center), se informa que el Alto Tribunal ha confirmado íntegramente la resolución previamente emitida por la Audiencia Nacional, la cual establece la correcta interpretación del régimen de permisos retribuidos por hospitalización y fallecimiento de familiares.

La sentencia ratificada determina que los permisos previstos en el citado convenio deben computarse en **días hábiles**, garantizando el disfrute efectivo por parte de la persona trabajadora a partir de su **primer día laborable** tras el hecho causante.

En consecuencia, la sentencia establece lo siguiente:

a) Permiso por accidente, enfermedad grave o hospitalización

La persona trabajadora tendrá derecho a **cinco días de permiso retribuido** en los siguientes casos:

- **Accidente o enfermedad grave** sin hospitalización.
- **Hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización**, que requiera reposo domiciliario.

Estos permisos se otorgarán cuando el afectado sea un pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.

Los cinco días de permiso deberán disfrutarse de manera **continuada**, dentro de los **diez días naturales** siguientes al hecho causante, contados a partir del **primer día laborable** de la persona trabajadora en que se produzca dicho hecho, inclusive.

b) Permiso por fallecimiento

En el caso de **fallecimiento** de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, la persona trabajadora tendrá derecho a **dos días naturales** de permiso retribuido. Este cómputo se iniciará igualmente a partir del **primer día laborable** para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.

Para cualquier duda o consulta, contacta con cualquier delegado o delegada de **CCOO**.

CCOO, TÚ SINDICATO

Área Contact Center
CCOO Telecomunicaciones