



*Bigarren Lehendakariordea eta Lan eta Enpleguko Sailburua
Vicelehendakari Segunda y Consejera de Trabajo y Empleo*

ORDEN DE 24 DE NOVIEMBRE DE 2022 DE LA VICELEHENDAKARI SEGUNDA Y CONSEJERA DE TRABAJO Y EMPLEO POR LA QUE SE GARANTIZA EL MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS ESENCIALES A LA COMUNIDAD QUE PRESTAN LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE CONTACT CENTER EN EL PAÍS VASCO DURANTE LA HUELGA CONVOCADA EL DÍA 28 DE NOVIEMBRE DE 2022.

La Confederación General del Trabajo (CGT) han convocado huelga en el Sector de Contact Center, el día 28 de noviembre de 2022. La huelga dará inicio en el último turno anterior a las 00:00 del día en que se realiza la convocatoria de huelga abarcando igualmente, el último turno que terminará cuando finalice ese turno, al día siguiente.

Los motivos de la huelga, según el convocante, son: *“Que el nuevo convenio suponga recuperar poder adquisitivo. Que el nuevo convenio impida más pérdida de poder adquisitivo. Que el nuevo convenio limite la contratación temporal, tanto en plazo como en supuestos, dado que, salvo causa tasada y justificada, el personal debe contar con contrato indefinido. Que el nuevo convenio obligue a realizar jornadas completas, dado que los horarios de nuestros servicios lo permiten.”*

En el caso de Euskadi la convocatoria afecta especialmente al servicio de atención de llamadas de urgencias SOS DEIAK 112, y al servicio de gestión de tráfico de Euskadi, atendidos por la empresa LANALDEN S.A., por las especiales características de los servicios a los que nos referimos.

El artículo 28.2 de la Constitución reconoce el derecho de huelga de las personas trabajadoras para la defensa de sus intereses, como uno de los derechos fundamentales sobre los que se constituye el actual Estado social y democrático de Derecho. La Constitución, en consecuencia, otorga al derecho de huelga idéntica protección que la dispensada a los derechos más relevantes que relaciona y protege, tales como la vida, la integridad física y la salud, entre otros. Derechos todos ellos que, junto con el de huelga, gozan de la máxima tutela constitucional. Por esta razón, se hace preciso analizar los posibles efectos que conllevará la realización de la huelga convocada en relación con otros derechos fundamentales.

Por tanto, dado que el ejercicio del derecho a la huelga puede colisionar con el resto de derechos de carácter fundamental de la ciudadanía, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 28 y 37 de la Constitución, resulta imprescindible dictar las medidas oportunas encaminadas a asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad, de manera que no quede vacío de contenido ninguno de los derechos fundamentales en conflicto.

Ahora bien, deducida la premisa anterior, es evidente que la constitucionalidad de cualquier medida restrictiva de derechos fundamentales ha de venir determinada por una estricta observancia del principio de proporcionalidad, cuyo juicio se superará si la medida cumple o supera tres requisitos o condiciones: si su aplicación es susceptible de conseguir el objetivo propuesto, o “juicio de idoneidad”; si observado el supuesto se ha deducido que no existe otra medida más moderada para la consecución de tal propósito con igual eficacia, o “juicio de necesidad; y, por último, si la medida o solución dadas es ponderada o equilibrada por derivarse de su aplicación más beneficios o ventajas para el interés general que perjuicios sobre otros bienes o valores en conflicto, y entonces estaremos ante el “juicio de proporcionalidad en sentido estricto”. Cuestión sobre la que el Tribunal Constitucional se ha pronunciado en distintas ocasiones, por todas: 122/1990, 123/1990, 8/1992, y 126/2003.

De estos pronunciamientos debemos extraer que la limitación que supone para el ejercicio del derecho de huelga el aseguramiento de la prestación de servicios esenciales de la comunidad, hace necesario e imprescindible establecer una ponderación entre los intereses en juego. Para ello, el aseguramiento ha de actuar como garantía que deriva de una necesaria coordinación de los derechos contrapuestos, entendiendo que el derecho de las y los huelguistas deberá limitarse – ceder, en palabras del Tribunal Constitucional - cuando el ejercicio de defensa de sus intereses, a través de una huelga, ocasione o pueda ocasionar un mal más grave a la comunidad, a la o al destinatario o titular del derecho a la prestación del servicio esencial, que la hipotética falta de éxito de sus reivindicaciones o pretensiones. Es por ello que, en virtud de lo anterior, y ante la presente convocatoria de huelga, se habrán de tomar en consideración las características concretas de su desarrollo y, en particular, la actividad de que se trata.

Las empresas de Contact Center, son entidades operadoras que prestan servicios de comunicación telefónica o electrónica al amparo de lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Dichos servicios se prestan a través de lo que se denomina «atención telefónica» como instrumento de gestión, realizando actividades de prestación de servicios de intermediación, administración de bases de datos, recepción de incidencias, etc.

Las telecomunicaciones en general, y el telemarketing en particular, no constituyen en sí un derecho fundamental de los protegidos por el ordenamiento jurídico constitucional, pero dada su incidencia sobre la actividad de las personas, guardan una estrecha relación bien con bienes e intereses constitucionalmente protegidos, bien con procesos que son precisos para su consecución.

Por esta razón, resulta preciso analizar los posibles efectos que, en determinados servicios esenciales para la comunidad, conllevará la realización de la huelga mencionada.

El servicio de atención de urgencias a través del número telefónico 1-1-2 y los centros de coordinación de emergencias SOS-DEIAK, adscritos a la Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, tienen como misión dar respuesta integral a todo tipo de emergencia que pueda presentarse en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Su función es ofrecer

un servicio integral y coordinado de atención a las urgencias y emergencias a través de un teléfono único de llamada gratuita -el 112- donde se reciben y gestionan las llamadas de urgencia que la ciudadanía, u otras entidades, realizan ante situaciones de emergencia. Consiste, por tanto, en atender las llamadas 1-1-2 de emergencia que realizan los ciudadanos y, como resultado, generar incidentes en el sistema informático de coordinación para su atención por los organismos competentes.

El servicio de atención telefónica de llamadas de emergencia SOS DEIAK 112, es un servicio público y de primera necesidad, que de conformidad con el artículo 15 de la Ley 15/2012, de 28 de junio de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Euskadi, garantiza el acceso de los ciudadanos al sistema de seguridad pública en caso de urgencias y emergencias y se regula además en la Ley 1/1996, de 3 de abril, de Gestión de Emergencias. El Gobierno Vasco, partiendo de la adopción del teléfono común europeo 1-1-2, como “puerta de entrada” para todas las emergencias, gestiona un sistema que, sin provocar merma de las responsabilidades sectoriales y competenciales, que otras administraciones u organismos tengan con respecto a la emergencia pública, asegura una utilización racional de los recursos para dar respuesta, con la mayor efectividad, a cualquier evento que ponga en peligro la vida de los ciudadanos y sus bienes así como el patrimonio comunitario, impulsando para ello la coordinación eficaz de todos los agentes externos intervinientes en el ámbito de la emergencia tanto en fase de prevención como en fase de intervención y resolución de los incidentes, con el objetivo último de dar un servicio óptimo al ciudadano.

Para ello se realizan las siguientes tareas: entrevistan las llamadas que los ciudadanos realizan al teléfono 1-1-2, obtienen un conjunto de datos críticos en función de la naturaleza de la emergencia, (lugar, clasificación de la demanda, información relevante), discriminan las múltiples llamadas asociadas a un mismo incidente, incorporan dichos datos al sistema informático de coordinación generando los incidentes, transfieren determinadas llamadas al personal especialista de los servicios de emergencia.

El servicio ordinario tiene la característica NON-STOP, prestándose sin interrupción las 24 horas del día, los 365 días del año, organizado en turnos de trabajo. Además, el contrato de servicios contempla la obligación de la empresa adjudicataria de incrementar la dimensión ordinaria del servicio incorporando más puestos de trabajo en un tiempo máximo de 1:30 horas. Para ello, la empresa adjudicataria se compromete a disponer permanentemente de un número mínimo de servicio, equivalente a dos puestos de operación para reforzar la plataforma de atención telefónica en caso de requerirse. El personal de la empresa realiza las siguientes actividades: -operadoras y operadores de atención telefónica: que reciben y gestionan las llamadas de emergencia que los ciudadanos realizan al teléfono 1-1-2. Así mismo, en caso de emergencia extraordinaria o catástrofe, atienden aquellos teléfonos de información específica que el Departamento de Seguridad pudiera establecer. Las supervisoras y supervisores de la atención telefónica: realizan el control y seguimiento de la actividad del servicio, y, entre otras, atienden también llamadas 1-1-2 por desborde y realizan la transferencia del turno de trabajo al siguiente relevo (relación de trabajos en curso, eventos relevantes, etc.).

La atención de los números telefónicos de urgencias y emergencias resulta imprescindible para atender necesidades vitales y, por ello, la atención de las urgencias de orden público, bomberos, policía, violencia de género, protección civil, salvamento marítimo, urgencias de servicios sanitarios y otros análogos constituyen servicios esenciales para la comunidad pues su interrupción o funcionamiento anómalo, afectaría a bienes y derechos constitucionalmente protegidos al constituir un mecanismo de respuesta ante situaciones de emergencia, servicio esencial que debe ser garantizado mediante el establecimiento de servicios mínimos, pues la falta de atención de los referidos servicios atentaría al derecho a la vida y a la salud de la ciudadanía recogidos en los artículos 15 y 43 de la Constitución.

Es por ello que debe conjugarse el ejercicio del derecho de huelga de las personas trabajadoras con el interés general de la población afectada, de forma tal que el ejercicio legítimo de este derecho constitucional no imponga a la ciudadanía sacrificios desproporcionados. Para ello han de establecerse los pertinentes servicios mínimos que han de atender este servicio esencial teniendo en cuenta que el dimensionamiento ordinario de la atención telefónica de dichos servicios está pensado para el número de llamadas diario en condiciones de normalidad. Se atiende por tanto al número de personas mínimo o básico para la prestación del servicio ya que las situaciones de emergencia son imprevisibles y no se pueden planificar. Los Centros de Coordinación de Emergencias SOS Deiak atienden 1.400.000 llamadas al año y participan en la coordinación de más de 171.000 incidentes.

Por todo ello, los servicios mínimos exigibles para el mantenimiento del servicio debe ser el número planificado para un día ordinario pues un número inferior implicaría que la llamada de un ciudadano o ciudadana pudiera no recibirse por saturación de líneas u operadores y provocar el retraso o la no movilización de recursos para salvar vidas humanas, de una, varias o de una multitud de personas. No es posible enlistar las llamadas en espera y debe evitarse que cualquier alerta se pierda, dado que, en ese caso, los servicios de emergencia no tendrían la información requerida para intervenir. Además de ello, podría ser necesario no solo el dimensionamiento ordinario del servicio sino exigirse un refuerzo puntual, ya sea por la activación de un plan de emergencia, ya por la ocurrencia de supuestos de grave emergencia que pueden coincidir con los días de huelga, por lo que es necesario e imprescindible, que durante huelga se cubra el 100% de los efectivos previstos para un día ordinario, tanto de los puestos de operadoras/es como de los de supervisión pues éstos también realizan además de la coordinación, la atención telefónica, y son los encargados de realizar la transferencia del turno de trabajo al siguiente relevo, como ya se ha expuesto anteriormente. Esta dimensión del servicio se encuentra sujeta a posibles refuerzos en situaciones de grave emergencia sobrevenida.

Por otra parte, el Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi CGTE-ETKZ, adscrito a la Dirección de Tráfico del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, se encarga de la gestión de la circulación y el tráfico interurbano en la red de carreteras de Euskadi a través de los sistemas y estrategias definidos en el sistema de Gestión de Tráfico. Ello consiste en el desarrollo y realización de actuaciones orientadas a supervisar, mediante la monitorización en tiempo real del estado de la circulación y el tráfico interurbano en la

Comunidad Autónoma de Euskadi, adoptando las estrategias y medidas de ordenación y regulación del tráfico adecuadas en cada momento para prevenir la congestión circulatoria y garantizar su movilidad y seguridad, así como la detección y pronta respuesta a los incidentes de tráfico en las vías interurbanas de la red de carreteras siguiendo para ello los protocolos establecido y, en su caso, coordinando los recursos dispuestos para ello. Entre sus tareas se incluye la atención, despacho y coordinación de las llamadas, avisos y comunicaciones correspondientes a cualquier incidente que tenga o pueda tener afección en la fluidez del tráfico, el apoyo a la sala SOS DEIAK en cuanto a la localización de accidentes, y la activación de paneles informativos en caso de accidente o retención grave que pueda afectar a la seguridad vial.

Toda vez que a este Centro le está encomendada la seguridad vial en la Comunidad Autónoma, nos encontramos nuevamente ante un servicio esencial ya que se encuentran afectados derechos fundamentales del mismo rango que el derecho de huelga tales como la vida, la integridad física, la salud y la libre circulación. Consecuentemente, se hace precisa la fijación de servicios mínimos que atiendan con la dotación de responsables de sala, agentes gestores y agentes de atención telefónica a la atención, gestión, coordinación y monitorización de los incidentes que tengan o puedan tener afección en la fluidez del tráfico, a la señalización e información del tráfico y, en general, a las infraestructuras de seguridad vial. No obstante, en este caso, es posible establecer unos servicios mínimos que no afecten al total de la plantilla habitual, optando por designar al mismo número de personas trabajadoras que prestan servicio durante los fines de semana.

En las últimas huelgas convocadas en el Centro Coordinador de Emergencias y en el sector de contact center en el País Vasco, se dictaron la Orden de 3 de marzo de 2017 y la Orden de 15 de marzo de 2017, respectivamente, y se establecieron, como servicios mínimos, el 100% de los efectivos previstos para un día ordinario. Igualmente se actuó ante la siguiente convocatoria. El mismo porcentaje se ha establecido, más recientemente, para este servicio, en la Orden de 20 de enero de 2020, dictada con motivo de la huelga general convocada para el día 30 de enero de 2020, en la Orden de 7 de marzo de 2022, dictada con motivo de la huelga general convocada para el día 8 de marzo de 2022, en la Orden de 11 de abril de 2022, dictada con motivo de la huelga general convocada para los días 13 y 14 de abril, la Orden de 25 de abril de 2022, dictada con motivo de la huelga general convocada para el día 26 de abril de 2022, la Orden de 11 de mayo de 2022, dictada con motivo de la huelga convocada para los días 13 de mayo y 13 de junio de 2022 en el sector de contact center, la Orden de 25 de mayo de 2022, dictada con motivo de la huelga convocada para el día 26 de mayo de 2022 en el sector de contact center, así como en la Orden de 10 de junio de 2022, dictada con motivo de la huelga convocada para el día 13 de junio en el también sector de contact center.

Si bien los servicios mínimos decretados entonces no constituyen una premisa jurídica vinculante para fijar los servicios mínimos de la presente convocatoria -inferencia vedada por la doctrina constitucional- sí permiten constatar los efectos positivos o negativos que, para las salvaguardas establecidas por los servicios mínimos de esas convocatorias, han producido sobre los derechos y bienes constitucionalmente

protegibles- incluido el de huelga- que pretende salvaguardar esta orden. Por ello, la presente orden mantiene los servicios mínimos dictados entonces.

El artículo 10.2 del Real Decreto-Ley 17/1977, de 4 marzo, sobre Relaciones de Trabajo, dispone que «cuando la huelga se declare en empresas encargadas de la prestación de cualquier género de servicios públicos o de reconocida e inaplazable necesidad y concurren circunstancias de especial gravedad, la autoridad gubernativa podrá acordar las medidas necesarias para asegurar el funcionamiento de los servicios» y que «el Gobierno, asimismo, podrá adoptar a tales fines las medidas de intervención adecuadas».

En dicha norma -de constitucionalidad reconocida (STC 11/1981, de 8 abril [RTC 1981M1]) en concordancia con el artículo 28.2 de la Constitución, relativo al derecho de huelga, en el que se establece que «la Ley que regule el ejercicio de este derecho establecerá las garantías precisas para asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad»- se atribuye a la autoridad gubernativa la posibilidad de adoptar medidas de garantía, de diversa naturaleza, que aseguren el mantenimiento de los servicios esenciales en caso de huelga, siendo una de dichas medidas el establecimiento, mediante resolución administrativa, de los servicios mínimos indispensables para el mantenimiento de la actividad, y la consiguiente llamada para su realización a un número determinado de personas trabajadoras, cuya prestación laboral es debida.

Por este motivo se ha instruido en el presente conflicto el procedimiento a que alude el artículo 10.2 del Real Decreto-Ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre Relaciones de Trabajo, habiéndose dado audiencia a las partes afectadas, representación de las personas trabajadoras, dirección de la empresa y administración implicada, a fin de que expusieran sus propuestas sobre servicios y personal que habrán de verse afectados por la decisión gubernativa.

El artículo 3 del Decreto 7/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Trabajo y Empleo, atribuye a su titular las competencias asumidas en materia de ejecución de la legislación laboral por el Decreto 18/2020, de 6 de septiembre, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación y áreas de actuación de los mismos, recogiendo en su apartado 2.j), en concreto, el ejercicio de la competencia para establecer las garantías precisas para asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad en supuestos de ejercicio del derecho de huelga que afecten a Empresas, Entidades e Instituciones encargadas de la prestación de servicios públicos o de reconocida e inaplazable necesidad, competencia delegada por el Decreto 139/1996, de 11 de junio.

Por todo lo expuesto, la Vicelehendakari Segunda y Consejera de Trabajo y Empleo, por delegación del Gobierno Vasco:

RESUELVE:

PRIMERO.- El ejercicio del derecho de huelga en el sector de las empresas de Contact Center de la Comunidad Autónoma del País Vasco convocada para el día 28 de noviembre de 2022, en jornada completa, se entenderá condicionada al mantenimiento de los siguientes servicios mínimos:

1.- El 100% de los servicios de SOS-DEIAK 1-1-2 prestado por el personal habitual de dicho servicio en cada turno.

2.- En el Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi, prestarán servicios:

	Turno de mañana	Turno de tarde	Turno de Noche
Responsable de Turno	1	1	1
Agentes Gestores	3	3	3
Agentes telefónicos	2	1	1

SEGUNDO. - Los servicios señalados podrán ser modificados, tras los pertinentes trámites administrativos, atendiendo a la duración de la huelga o cuando así lo exijan razones higiénicas, biosanitarias u otras razones extraordinarias sobrevenidas.

TERCERO. - 1. Los Servicios antedichos se prestarán preferentemente por el personal que no ejercite el derecho a la huelga.

2. Corresponderá a la Dirección de la Empresa, oída preceptivamente la representación de las personas trabajadoras, la designación nominal y la asignación de funciones, con carácter rotatorio, del personal que ha de realizar los servicios mínimos, respetando, en todo caso, las limitaciones contenidas en el artículo anterior y en la legislación vigente.

CUARTO. - Los servicios mínimos recogidos en los apartados anteriores de esta Orden no podrán ser perturbados por alteraciones o paros del personal designado para su prestación. Caso de producirse, serán considerados ilegales y quienes los ocasionaren incurrirán en responsabilidad, que les será exigida de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.

QUINTO. - Lo dispuesto en los apartados anteriores no significará limitación alguna de los derechos que la normativa reguladora de la huelga reconoce al personal en esta situación, ni respecto a la tramitación y efectos de las peticiones que la motivan.

SEXTO. - La presente Orden entrará en vigor a la fecha de su notificación.

SÉPTIMO. - Notifíquese esta Orden a las personas interesadas en la forma establecida por el artículo 40 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que contra ella cabe interponer Recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala correspondiente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en el plazo de 2 meses desde la fecha de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Asimismo, y de conformidad con lo previsto en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, notifíquese también, que contra la presente Orden podrá interponerse ante esta Autoridad Laboral el pertinente Recurso Potestativo de Reposición, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de su notificación.

En Vitoria-Gasteiz,

**VICELEHENDAKARI SEGUNDA Y
CONSEJERA DE TRABAJO Y EMPLEO**