



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

**AGINDUA, 2022KO EKAINAREN 10EKOA, BIGAREN LEHENDAKARIOEDE ETA LAN ETA ENPLEGUKO SAILBURUARENA. HONEN BIDEZ, EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN CONTACT CENTER SEKTOREKO ENPRESEK KOMUNITATEARI FUNTSEZKO ZERBITZUAK EMATEN JARRAITZEA BERMATZEN DA, EKAINAREN 13AN IZANGO DEN GREBA DEIALDIAN.**

CCOOko Zerbitzuen Federazioak eta Langileen Batasun Orokorrak (FeSMC-UGT) greba deitu dute Contact Center sektorean 2022ko ekainaren 13an. Greba ekainaren 13an, 00:00etan hasiko da, eta egun bereko 23:59an amaituko da.

Hauek dira grebaren arrazoiak, deialdia egin dutenen arabera:” «*Enpresetan lanaldien partzialtasuna murriztea. KPIaren igoerekin bat datozen soldaten igoera eta LGSaren gaineko gutxieneko portzentaje batean kokatzea. Ordainsari-erregistroen edukia negoziatzea eta enpresen ordainsari-auditoretzetan jasotako lanpostuen balorazioak egitea. Telelanaren gastuak ordaintzea eta baldintzak arautzea. Prestakuntzarako eta barne-sustapenerako politika eraginkorrak eta genero-ikuspegia dutenak. Telelana produkzio-metodo gisa erregulatzea. Langileak subrogatzea enplegu-berme gisa kontrata aldatzean.*»

Euskadiren kasuan, deialdiek bereziki eragiten diete SOS DEIAK 112 larrialdietako deien arreta-zerbitzuari eta Euskadiko trafikoa kudeatzeko zerbitzuari, hizpide ditugun zerbitzuen ezaugarri bereziak direla eta. Bi zerbitzu horiek LANALDEN SA enpresak artatzen ditu.

Espainiako Konstituzioaren 28.2. artikuluan, langileen greba-eskubidea aitortzen da haien interesak defendatzeko, horixe baita egungo zuzenbide-estatu sozial eta demokratikoak oinarrian dituen funtsezko eskubideetako bat. Konstituzioak, beraz, berdin babesten ditu greba-eskubidea eta beste zenbait eskubide garrantzitsu, hala nola bizia, osotasun fisikoa eta osasuna. Hain zuzen, Konstituzioak bete-betean babesten ditu, bai eskubide horiek guztiak, baita greba egiteko eskubidea ere. Hori dela-eta, adierazitako greba hori egiteak beste oinarrizko eskubide batzuetan izan ditzakeen ondorioak aztertu behar dira nahitaez.

Beraz, greba egiteko eskubidea herritarren gainerako oinarrizko eskubideen kontrakoa izan daitekeenez, eta Konstituzioaren 28. eta 37. artikuluetan xedatuta dagoenaren arabera, gizartearentzako ezinbesteko zerbitzuak mantentzen direla ziurtatzeko neurri egokiak hartu behar dira, auzitan dauden eskubideetako bat bera ere gauzatu gabe gera ez dadin.

Edonola ere, aurreko premisa ondorioztatu ondoren, nabaria da oinarrizko eskubideak murriztuko dituen neurri orok proportzionaltasun-printzipioa zorrotz bete behar duela, eta, hori lortzeko, hiru betekizun edo baldintza bete beharko ditu neurriak: hori aplikatuz gero proposatutako helburua lortu ahal izatea, edo «egokitasun-judizioa»; kasua aztertu ondoren helburu hori eraginkortasun berdinarekin lortzeko neurri apalagorik ez dagoela ondorioztatu izana, edo «premia-judizioa»; eta, azkenik, neurria edo konponbidea orekatua edo neurtua izatea, haren aplikazioaren ondorioz guztion intereserako onura edo abantaila gehiago eragiten direlako auzian dauden beste ondasun edo balioetarako eragiten diren kalteak baino, hau da, «proportzionaltasun-judizioa, zehazki ulertuta». Gai horri buruz hainbat aldiz erabaki du Konstituzio Auzitegiak, honako epai hauen bitartez, besteak beste: 122/1990, 123/1990, 8/1992, eta 126/2003.

Erabaki horietatik ondorioztatu behar dugu gizartearentzako ezinbesteko zerbitzuak emango direla ziurtatzeak mugatu egiten duela grebarako eskubidea baliatzeko aukera, eta horretarako nahitaezkoa eta ezinbestekoa dela interes desberdinak kontuan hartuta zuhertasunez jokatzea. Hori dela-eta, ziurtatzeak berme gisa balio behar du, eskubide kontrajarrien ezinbesteko koordinaziotik abiatuta; betiere, ulertuta grebalarien eskubidea mugatu beharko dela –amore eman, Konstituzio Auzitegiaren hitzetan–, haien eskubideak grebaren bidez babesteak ezinbesteko zerbitzua jasotzeko eskubidearen komunitate/pertsona titularrari eragiten dion edo eragin liezaiokeen kaltea larriagoa bada grebalarien errebindikazio edo eskakizunen arrakastarik ez izateak eragingo lukeena baino. Hori guztia dela-eta, aurrekoa kontuan hartuta eta greba-deialdi honen aurrean, grebaren garapenak dituen ezaugarri zehatzak hartu beharko dira kontuan, eta, bereziki, dagokion jarduera zehatza.

Contact Centerreko enpresak telefono- edo elektronika-komunikazioko zerbitzuak ematen dituzten erakunde operadoreak dira, maiatzaren 9ko 9/2014 Lege Orokorrean (Telekomunikazioei buruzkoan) xedatutakoaren babesean. Zerbitzu horiek «telefono bidezko arreta» deritzonaren bidez ematen dira, kudeaketa-tresna gisa, bitartekaritza-zerbitzuak emateko, datu-baseak administratzeko, gorabeherak jasotzeko eta abarrerako jarduerak eginez.

Telekomunikazioak –oro har– eta telemarketina –bereziki– ez dira, berez, ordenamendu juridiko konstituzionalak babesten dituen oinarrizko eskubideak, baina pertsonen jardueran duten eragina dela eta, harreman estua dute bai Konstituzioak babesten dituen ondasunekin eta interesekin, bai horiek lortzeko beharrezkoak diren prozesuekin.

Horregatik, aipatutako greba egiteak gizartearentzat funtsezkoak diren zenbait zerbitzutan izan ditzakeen ondorioak aztertu behar dira.

Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saileko Larrialdiei Aurre Egiteko eta Meteorologiako Zuzendaritzari atxikitako 1-1-2 telefono-zenbakiaren eta SOS-DEIAK larrialdiak koordinatzeko zentroen bidez larrialdiei aurre egiteko zerbitzuak Euskal Autonomia Erkidegoan gerta daitezkeen mota guztietako larrialdiei erantzun integrala

ematea du helburu. Bere eginkizuna larrialdiei eta premiazko egoerei arreta emateko zerbitzu integral eta koordinatua eskaintzea da, doako telefono bakar baten bidez (112), herritarrek edo beste erakunde batzuek larrialdi-egoeretan egiten dituzten larrialdi-deiak jaso eta kudeatzeko. Beraz, herritarrek egiten dituzten larrialdiko 1-1-2 deiei erantzuna ematen zaie, eta, horren ondorioz, koordinazio-sistema informatikoan gorabeherak sortzen dira, erakunde eskudunek arreta eman diezaieten.

SOS DEIAK 112 larrialdietarako deien telefono bidezko arreta-zerbitzua zerbitzu publikoa eta premia handikoa da, eta, ekainaren 28ko 15/2012 Legeak (Euskadiko Segurtasun Publikoaren Sistema Antolatzeakoak) 15. artikuluan ezarritakoaren arabera, herritarrek larrialdietan eta premiazko egoeretan segurtasun publikoko sistemarako sarbidea izatea bermatzen du. Era berean, apirilaren 3ko 1/1996 Legean (Larrialdiak Kudeatzekoan) arautzen da. Eusko Jaurlaritzak, 1-1-2 telefono komun europarra larrialdi guztietarako “sarrera-ate” gisa hartuta, beste administrazio edo erakunde batzuek larrialdi publikoari dagokionez dituzten erantzukizun sektorialak eta eskumenekoak murriztu gabe, baliabideak zentzuz erabiliko direla ziurtatzen duen sistema bat kudeatzen du, herritarren eta haien ondasunen bizitza nahiz erkidegoaren ondarea arriskuan jartzen duen edozein ekitaldiri eraginkortasunik handienarekin erantzuteko. Horretarako, larrialdien eremuan esku hartzen duten kanpoko agente guztien koordinazio eraginkorra sustatzen du, bai prebentzio-fasean, bai gorabeheretan esku hartu eta gorabeherok konpontzeko fasean, azken helburua herritarrei ahalik eta zerbitzurik onena ematea izanik.

Horretarako, zeregin hauek egiten dira: herritarrek 1-1-2 telefonora egiten dituzten deiak artatzen dituzte, larrialdiaren izaeraren arabeko datu kritikoak lortzen dituzte (lekua, eskariaren sailkapena, informazio garrantzitsua), gertakari berari lotutako dei ugariak bereizten dituzte, datu horiek koordinazio-sistema informatikoan sartzen dituzte, gertakariak sortzen dituzte, eta dei jakin batzuk larrialdi-zerbitzuetako langile espezialistei transferitzen dizkiete.

Ohiko zerbitzuak NON-STOP ezaugarria du, hau da, etenik gabe ematen da eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan, lan-txandetan antolatuta. Gainera, zerbitzu-kontratuaren arabera, enpresa esleipendunak zerbitzuaren ohiko dimentsioa handitzeko betebeharra aurreikusten du, lanpostu gehiago sartuz, gehienez ere ordu eta erdian. Horretarako, enpresa esleipendunak konpromisoa hartzen du gutxienezko zerbitzu-kopuru bat izateko etengabe, bi operazio-posturen baliokidea, telefono bidezko arretarako plataforma indartzeko, behar izanez gero. Enpresako langileek honako jarduera hauek egiten dituzte: -telefono bidezko arretako operadoreak: herritarrek 1-1-2 telefonora egiten dituzten larrialdi-deiak jaso eta kudeatzen dituzte. Halaber, ezohiko larrialdia edo hondamendia gertatuz gero, Segurtasun Sailak ezar ditzakeen informazio espezifikoko telefonoak artatzen dituzte. Telefono bidezko arretaren gainbegiraleak: zerbitzuaren jardueraren kontrola eta jarraipena egiten dute, eta, besteak beste, 1-1-2 deiei ere erantzuten diete gainezka egitean eta lan-txanda hurrengo txandara transferitzen dute (egiten ari diren lanen zerranda, gertaera garrantzitsuak, etab.).

Larrialdietako eta premiazko egoeretako telefono-zenbakiei arreta ematea ezinbestekoa da bizi-beharrei erantzuteko, eta, horregatik, ordena publikoko larrialdiei,

suhiltzaileei, poliziarri, genero-indarkeriarri, babes zibilari, itsas salbamenduari, osasun-zerbitzuetako larrialdiei eta antzeko beste zerbitzu batzuei erantzutea funtsezko zerbitzuak dira komunitatearentzat; izan ere, zerbitzu horiek eteteak edo ohiz kanpoko funtzionamenduak Konstituzioak babesten dituen ondasun eta eskubideei eragingo lieke, premiazko egoeren aurrean erantzuteko mekanismoak baitira. Funtsezko zerbitzu hori bermatuta egon behar da, gutxieneko zerbitzuak ezarriz. Izan ere, aipatu zerbitzuak ematen ez badira, bizitzeko eta osasunerako eskubidea urratuko dira, hots, Konstituzioaren 15. eta 43. artikuluetan jasotakoak.

Hori dela eta, langileen greba-eskubidea eta eragindako herritarren interes orokorra uztartu behar dira, eskubide konstituzional horren erabilera legitimoak ez diezaien herritarrei neurritz kanpoko sakrifiziorik ezarri. Horretarako, ezinbesteko zerbitzu hori emateko gutxieneko zerbitzu egokiak ezarri behar dira, eta kontuan hartu behar da zerbitzu horietako telefono-arretaren ohiko tamaina pentsatuta dagoela normaltasun-egoerako eguneko dei-kopuruari erantzuteko. Beraz, zerbitzua emateko gutxieneko edo oinarrizko pertsona-kopurua hartzen da kontuan, larrialdi-egoerak ezin direlako ez aurreikusi ez planifikatu. SOS-Deiak Larrialdiak Koordinatzeko Zentroek urtean 1.400.000 dei erantzuten dituzte, eta 171.000 gorabehera baino gehiago koordinatzeko lanetan parte hartzen dute.

Hori guztia dela-eta, zerbitzua mantentzeko eskatu beharreko gutxieneko zerbitzuak ohiko egun baterako planifikatutako kopurura iritsi behar dira. Izan ere, kopuru txikiagoa ezartzen bada, gerta daiteke herritar baten deia ez jasotzea lineak edo operadoreak gainezka daudelako, eta, ondorioz, gerta daiteke giza biziak (pertsona batena, zenbaitena edo askorena) salbatzeko baliabideak atzeratzea edo ez mugiaraztea. Ezinezkoa da zain dauden deiak zerrendatzea, eta alertarik ez galtzea lortu behar da; izan ere, alertaren bat galtzen bada, larrialdi-zerbitzuek ez dute izango esku hartzeko behar duten informaziorik. Horrez gain, baliteke beharrezkoa izatea, zerbitzuaren ohiko kopurua egoteaz gain, unean-uneko laguntza ere eskatzea, larrialdi-plan bat aktibatu delako edota greba-egunean larrialdi-kasu larriak gertatu direlako. Beraz, beharrezkoa eta ezinbestekoa da greba-egunean ohiko egun baterako aurreikusitako langileen % 100 estaltzea, bai operadoreen lanpostuetan bai gainbegiraleenetan; izan ere, gainbegiraleek, koordinazio-lana egiteaz gain, telefono bidezko arreta ere ematen dute, eta lan-txandatik hurrengo errelepora transferentzia egiteko arduradunak dira, lehenago ere azaldu den bezala. Baliteke zerbitzuaren tamaina horri laguntzaren bat gehitu behar izatea, gerora sortutako larrialdi-egoera larrietan.

Bestalde, Euskadiko Trafikoa Kudeatzeko Zentroa (ETKZ), Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saileko Trafiko Zuzendaritzari atxikia, Euskadiko errepide-sareko hiriarteko zirkulazioa eta trafikoa kudeatzeaz arduratzen da, Trafikoa Kudeatzeko Sistemaz zehaztutako sistemen eta estrategien bidez. Horretarako, Euskal Autonomia Erkidegoko hiriarteko zirkulazioaren eta trafikoaren egoera denbora errealean monitorizatuko duten jarduerak garatu eta egingo dira, une bakoitzean trafikoa antolatzeke eta erregulatzeke estrategia eta neurri egokiak hartuta zirkulazioaren pilaketa prebenitzeko eta mugikortasuna eta segurtasuna bermatzeko, bai eta errepide-sareko hiriarteko bideetako trafiko-gorabeherak detektatu eta horiei azkar erantzuteko ere, horretarako ezarritako

protokoloak betez eta, hala badagokio, horretarako jarritako baliabideak koordinatuz. Bere zereginen artean sartzen dira trafikoaren arintasunean eragina duen edo izan dezakeen edozein gorabeherari dagozkion deiak, abisuak eta komunikazioak artatzea, bideratzea eta koordinatzea, SOS DEIAK aretoari laguntzea istripuak lokalizatzeko orduan, eta informazio-panelak aktibatzea bide-segurtasunari eragin diezaiokeen istripu edo auto-ilara larriren bat gertatuz gero.

Zentro honi Euskal Autonomia Erkidegoko bide-segurtasuna esleitzen zaionez, funtsezko zerbitzu bat da berriz ere, greba-eskubidearen maila bereko oinarrizko eskubideei eragiten baitie, hala nola, bizitzari, osotasun fisikoari, osasunari eta zirkulazio askeari. Horrenbestez, gutxieneko zerbitzuak ezarri behar dira, honako hauei erantzuteko: aretoko arduradunak, agente kudeatzaileak eta telefono-arretako agenteak jartzea, trafikoaren arintasunean, trafikoaren seinaleztapenean eta informazioan eta, oro har, bide-segurtasuneko azpiegituretan eragina duten edo izan dezaketen gorabeherak artatzeko, kudeatzeko, koordinatzeko eta monitorizatzeko. Hala ere, kasu honetan, ohiko plantilla osoari eragingo ez dioten gutxieneko zerbitzuak ezar daitezke, asteburuetan zerbitzua emango duten langileen kopuru bera izendatzearen alde eginez.

Euskal Autonomia Erkidegoko contact center sektorean eta Larrialdiak Koordinatzeko Zentroan egin diren azken greba-deialdietan, 2017ko martxoaren 3ko Agindua eta 2017ko martxoaren 15eko Agindua eman ziren, hurrenez hurren, eta ohiko egun baterako aurreikusitako langileen % 100 ezarri zen gutxieneko zerbitzu gisa. Era berean jardun zen aurreko urteko deialdian, egungoaren antzekoa izan baitzen. Ehuneko bera ezarri da, orainsuago, zerbitzu honetarako, 2020ko urtarrilaren 20ko Aginduan, 2020ko urtarrilaren 30erako deitutako greba orokorraren harira emandakoan, 2022ko martxoaren 7ko Agindua, 2022ko martxoaren 8rako deitutako greba orokorrean emandakoa, baita 2022ko apirilaren 25erako deitutako greba orokorra zela eta emandako 2022ko apirilaren 25eko Aginduan, eta 2022ko maiatzaren 11ko Agindua, 2022ko maiatzaren 13rako eta ekainaren 13rako deitutako greba dela-eta emana.

Martxoaren 4ko 17/1977 Errege Lege-dekretuak (Lan Harremani buruzkoak) honako hau xedatzen du 10.2 artikuluan: «greba egiten denean edozein zerbitzu publiko edo onartuta dagoen eta geroraezina den beharriazko edozein zerbitzu eskaintzeko enpresetan, eta larritasun bereziko egoerak daudenean, gobernu-agintaritzak beharrezko neurriak hartu ahal izango ditu zerbitzuen funtzionamendua ziurtatzeko» eta «Gobernuak, era berean, horretarako beharrezkoak diren esku-hartezko neurriak har ditzake».

Konstituzionaltasuna aitortuta duen arau horretan (Konstituzio Auzitegiaren 11/1981 Epaia, apirilaren 8koa [KAB 1981\11]), Konstituzioaren greba-eskubideari buruzko 28.2. artikuluekin bat etorritik (bertan honako hau ezartzen baita: «eskubide horren erabilera arautzen duen legeak beharrezko bermeak ezarriko ditu gizartearentzako oinarrizko zerbitzuen mantentzea ziurtatzeko»), gobernuari aukera ematen zaio hainbat motatako berme-neurriak hartzeko, greba-kasuan funtsezko zerbitzuei euste aldera, eta hori egiteko neurrietako bat administrazio-ebazpenaren bidez jarduerari eusteko ezinbesteko gutxieneko zerbitzuak ezartzea da, eta lan-prestazioa eskaini behar duten langileei horiek bete ditzaten eskatzea.

Horregatik, gatazka honetan, martxoaren 4ko 17/1977 Errege Lege-dekretuak (Lan Harremani buruzkoak) 10.2. artikuluan aipatzen duen prozedura bideratu da, eta entzunaldia eskaini zaie eragindako alderdiei —langileen ordezkariari, enpresen ordezkariari eta inplikaturako administrazioari—, Jaurlaritzaren erabakiaren eragina duten zerbitzuei eta langileei buruzko proposamenak egin ditzaten.

Urtarrilaren 19ko 7/2021 Dekretuak (Lan eta Enplegu Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duenak) 3. artikuluan titularrari esleitzen dizkio irailaren 6ko 18/2020 Dekretuak (Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazioiko sailak sortu, ezabatu eta aldatzen dituenak eta sail bakoitzaren egitekoak eta jardun-arloak finkatzen dituenak) ezarritakoaren arabera laneko legedia gauzatzeko orduan bereganatutako eskumenak. Dekretu horren 2.j) atalean, zehazki, zerbitzu publikoak edo geroraezina den beharrezaneko edozein zerbitzu emateaz arduratzen diren enpresa, erakunde eta instituzioei eragiten dien greba-eskubidea gauzaten den kasuetan erkidegoaren funtsezko zerbitzuei eusteko behar diren bermeak ezartzeko eskumena erabiltzea jasotzen da, ekainaren 11ko 139/1996 Dekretuak eskuordetutako eskumena, alegia.

Horregatik guztiagatik, bigarren lehendakariorde eta Lan eta Enpleguko sailburuak, Eusko Jaurlaritzaren ordezkari hartuta, honako hau

#### **EBAZTEN DU:**

**LEHENENGOA.-** Euskal Autonomia Erkidegoko Contact Center-eko enpresen sektorean 2022ko ekainaren 13rako deitutako greba-eskubidea baliatzeko, lanaldi osoan, betiere honako gutxienezko zerbitzu hauek mantentzen badira:

1.- SOS-DEIAK 1-1-2 zerbitzuen % 100, txanda bakoitzean zerbitzu horretan egon ohi diren langileek emanda.

2.- Euskadiko Trafikoa Kudeatzeko Zentroan, zerbitzu hauek emango dituzte:

	<b>Goizeko txanda</b>	<b>Arratsaldeko txanda</b>	<b>Gaueko txanda</b>
<b>Txanda-arduraduna</b>	1	1	1
<b>Agente kudeatzaileak</b>	3	3	3
<b>Agente telefonikoak</b>	2	1	1

**BIGARRENA.-** Dagozkion administrazio-izapideak betez gero, aipatutako zerbitzuak aldatu ahal izango dira grebaren iraupenagatik, edo arrazoi higieniko biosanitarioak edo bat-bateko ezohiko arrazoiak direla-eta ezinbestekoa baldin bada.

**HIRUGARRENA.-** Zerbitzu horiek greba egin behar ez duten langileek emango dituzte, ahal izanez gero.

Langileen ordezkariari entzun eta gero, enpresaren zuzendaritzak esleituko ditu langileek bete beharreko eginkizunak. Nolanahi ere, Agindu honen “ebazten dut” ataleko lehen puntuan eta indarrean dauden legeetan ezarritako mugak errespetatu beharko dira.

**LAUGARRENA.-** Agindu honen aurreko apartatueta bildutako gutxieneko zerbitzuak ezin izango dira aldatu horiek egiteko izendatuta dauden langileen aldaketan edo lanuzteen ondorioz. Halakorik gertatuz gero, legez kontraktatzat joko dira eta horiek egiten dituztenak erantzule izango dira, eta erantzukizuna eskatuko zaie indarrean dagoen ordenamendu juridikoaren arabera.

**BOSGARRENA.-** Aurreko artikuluetan xedatutakoa gorabehera, greba egiten duten langileen eskubideak ez dira inolaz ere murriztuko, ezta grebarako deia egin dutenen eskakizunen izapidetzea eta ondorioak mugatuko ere.

**SEIGARRENA.-** Jakinarazten den egunean jarriko da indarrean agindu hau.

**ZAZPIGARRENA.-** Agindu honen berri eman behar zaie interesdunei, betiere urriaren 1eko 39/2015 Legeak (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak) 40. artikuluan xedatutako moduan; halaber, ebazpenak administrazio-bidea agortzen duela jakinarazi behar zaie, eta horren aurka administrazioarekiko auzietarako errekurtsua jarri ahal izango dela Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiaren dagokion Salan, Ebazpena jakinarazten denetik kontatzen hasita 2 hilabeteko epean, uztailaren 13ko 29/1998 Legeak (Administrazioarekiko Auzien Jurisdikzioa arautzen duenak) xedaturikoaren arabera.

Halaber, eta urriaren 1eko 39/2015 Legeak (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak) 123. eta 124. artikuluetan xedatuari jarraikiz, jakinarazi egingo da agindu honen aurka aukerako berraztertze-errekurtsua aurkez daitekeela, lan-agintaritzan, hilabeteko epean, agindua jakinarazi eta hurrengo egunetik kontatzen hasita.

Vitoria-Gasteiz,

**BIGARREN LEHENDAKARIORDEA ETA  
LAN ETA ENPLEGUKO SAILBURUA**