

ORDEN

EMO/50/2011, de 17 de marzo, por la que se garantiza el servicio de atención telefónica de urgencias y de emergencias que prestan a la población las empresas que aplican el convenio de sector de Contact Center.

Visto que en fecha 10 y 11 de marzo de 2011, este Departamento ha tenido conocimiento de las convocatorias de huelga que, presentadas respectivamente por la Coordinadora Estatal de Telemarketing de la Confederación General del Trabajo (CGT) y por la Federación de Servicios de la Unión General de Trabajadores (UGT) y la Federación de Servicios Financieros y Administrativos de Comisiones Obreras (CCOO), tuvo entrada esos mismos días en la Dirección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo e Inmigración, que afectan a las empresas que aplican el convenio de sector de Contact Center, con paradas de 15 minutos distribuidas en diferentes franjas horarias a partir del día 21 de marzo hasta el día 14 de abril de 2011, con las particularidades que constan en cada una de las convocatorias, y que afecta a toda la plantilla de las empresas del sector;

Considerando que el servicio que prestan las empresas que cubren los números telefónicos de urgencias y emergencias resulta necesario e imprescindible para atender necesidades vitales y, por eso, la atención de las urgencias y emergencias sanitarias, de orden público, de violencia de género, de protección civil, de bomberos, de salvamento marítimo, de averías eléctricas, de agua y gas, de información de tráfico y otras análogas tiene que considerarse un servicio esencial para la comunidad, ya que su interrupción afectaría derechos y bienes constitucionalmente protegidos, ya que mediante la comunicación se atienden los servicios mencionados;

Considerando que la autoridad gubernativa debe dictar las medidas necesarias con el fin de mantener los servicios esenciales, teniendo en cuenta que esta restricción tiene que ser justificada y proporcional con el ejercicio del legítimo derecho de huelga reconocido en el artículo 28.2 de la Constitución;

Considerando que debe garantizarse que la atención de las llamadas de urgencias y de emergencia de los ciudadanos puedan ser atendidas en su totalidad y en un plazo de tiempo razonable y que los servicios mínimos que se dicten sean los que garanticen la prestación del servicio en su totalidad, con el fin de garantizar que todas las urgencias y emergencias tengan respuesta; en este sentido, pues, se estima adecuado determinar el personal necesario e imprescindible para garantizar el mantenimiento del servicio en su totalidad, teniendo en cuenta que se trata de un servicio en el que no se puede discriminar con antelación la prioridad entre unas y otras;

Considerando que en huelgas anteriores en el sector de telemarketing se dictaron las órdenes de 19 de octubre de 2010, y las órdenes de 16 de octubre, 2 y 31 de mayo, y 30 de marzo de 2007, la Orden de 3 de junio de 2010, dictada con motivo de huelga del sector público, y las Órdenes de 22 de septiembre de 2010 y de 2 de octubre de 2008, dictadas con motivo de huelga general;

Considerando que se ha solicitado informe a las Secretarías Generales de los Departamentos de Salud, de Interior, a la Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial y a la Comisión de Seguridad y Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona;

Considerando lo que disponen el artículo 28.2 de la Constitución; el artículo 170.1.i) del Estatuto de autonomía de Cataluña; el artículo 10.2 del Real decreto ley 17/1977, de 4 de marzo; el Decreto 120/1995, de 24 de marzo, de la Generalidad de Cataluña; y las sentencias del Tribunal Constitucional 11/1981, de 8 de abril; 26/1981, de 17 de julio; 33/1981, de 5 de noviembre; 51/1986, de 24 de abril; 27/1989, de 3 de febrero; 43/1990, de 15 de marzo; y 122/1990 y 123/1990, de 2 de julio,

ORDENO:

Artículo 1

La situación de huelga anunciada, por un lado, por la Coordinadora Estatal de Telemarketing de la Confederación General del Trabajo (CGT), y por otro, por la Federación de Servicios de la Unión General de Trabajadores (UGT) y la Federación de Servicios Financieros y Administrativos de Comisiones Obreras (CCOO), que afecta a las empresas que aplican el convenio de sector de Contact Center, con paradas de 15 minutos distribuidos en diferentes franjas horarias, que está prevista que comience el día 21 de marzo y finalice el día 14 de abril de 2011, con las particularidades que constan en las convocatorias de huelga, y que afecta a toda la plantilla de las empresas del sector, se entenderá condicionada al mantenimiento de los servicios mínimos siguientes:

El personal necesario e imprescindible para poder atender las comunicaciones telefónicas de todo tipo de urgencias y emergencias como las sanitarias, de orden público, de violencia de género, de protección civil, de bomberos, de salvamento marítimo, de averías eléctricas, de agua y gas o información de tránsito.

Artículo 2

Las empresas, escuchados los respectivos Comités de huelga, determinarán el personal estrictamente necesario para el funcionamiento de los servicios mínimos que establece el artículo anterior. Estos servicios mínimos los prestará, preferentemente, si lo hay, el personal que no ejerza el derecho de huelga.

Artículo 3

El cese y las alteraciones en el trabajo producidos por el personal necesario para el mantenimiento de los servicios mínimos que determina el artículo 1 serán considerados ilegales a los efectos del artículo 16.1 del Real decreto ley 17/1977, de 4 de marzo, en relación con el artículo 54 del Real decreto legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del Estatuto de los trabajadores.

Artículo 4

Notifíquese la presente Orden a los interesados para su cumplimiento y remítase para su publicación al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona, 17 de marzo de 2011

F. XAVIER MENA

Consejero de Empresa y Empleo

(11.077.007)
