

ORDEN TRI/432/2004, DE 2 DE DICIEMBRE, DEPARTAMENTO DE TRABAJO E INDUSTRIA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA , POR LA QUE SE GARANTIZA EL SERVICIO ESENCIAL QUE PRESTAN A LA COMUNIDAD LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE TELEMÁRketing QUE GESTIONAN TELÉFONOS DE CONEXIÓN BÁSICOS Y DE URGENCIAS.(DOGC NÚM4276 DE 9 DE DICIEMBRE DE 2004)

Vistas las convocatorias de huelga en el sector de telemárketing, formalizadas por los sindicatos CCOO y UGT y presentadas en la DG de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en sendos escritos de 18 de noviembre de 2004, en relación a los días 7, 23 y 30 de diciembre de 2004; y por el sindicato CGT para los mismos días más los días 18 y 27 de enero de 2005, de las 0 horas hasta las 24 horas de cada jornada, donde cada jornada de huelga comenzará al inicio del primer turno, aunque este empiece antes de las 0 horas de los días mencionados, y finalizará cuando acabe el último turno;

Considerando que los servicios de telecomunicaciones son imprescindibles para poder comunicar emergencias, urgencias médicas y necesidades vitales, y que las empresas que cubren los números telefónicos que atienden servicios de averías y urgencias del sector de orden público, bomberos, policía, protección civil, salvamento marítimo, servicios sanitarios y otros análogos deben considerarse servicios esenciales para la comunidad, puesto que su interrupción afectaría derechos y bienes constitucionalmente protegidos, ya que mediante la comunicación se atienden estos servicios, que están centralizados en muchos casos por medio de unos números telefónicos básicos que son los que sirven, en parte, las empresas de telemárketing;

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

reconocido en el artículo 28.2 de la Constitución;

Considerando que este tipo de funciones se realizan mediante el número 112 de emergencias y el número 061 de urgencias médicas y ambulancias, y otros números que cubren las urgencias y los siniestros que se producen en las empresas suministradoras de energía eléctrica, gas natural o aguas, ya que dan un servicio vital a la comunidad, como también los teléfonos para cubrir los servicios de bomberos, de protección civil y de actividades de policía y orden público;

Considerando que en determinados supuestos las entidades prestadoras del servicio de atención de emergencias y urgencias pueden tener la capacidad de atender directamente las llamadas de los usuarios, no será necesario en este caso el establecimiento de servicios mínimos para las empresas del sector de telemárketing que hacen únicamente una función de filtro;

Considerando que el servicio que prestan este tipo de empresas de telemárketing dentro del territorio de Cataluña debe ser valorado de competencia de la Comunidad Autónoma, ya que su actividad no es estrictamente de telecomunicaciones, como señala el apartado 21 del artículo 149 de la Constitución española, que los clasifica de competencia exclusiva del Estado, sino que se trata de servicios que prestan las empresas que utilizan las telecomunicaciones y que afectan servicios esenciales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cataluña, por lo que es procedente garantizar los servicios mínimos correspondientes;

Considerando que en huelgas análogas anteriores en el sector de telemárketing se dictó la Orden de 13 de mayo de 2004, que establecía unos determinados servicios mínimos, y que la tipología de la huelga de este año aconseja el establecimiento de unos servicios mínimos semejantes, si bien valorando la incidencia que esta huelga puede tener en relación a la correcta prestación sanitaria en casos de urgencia, especialmente respecto a personas de otras

lenguas, que por este motivo se puede ver dificultada, se cree necesario ampliar los servicios mínimos en relación al teléfono de Sanitat Respon por lo que respecta al servicio de traducciones telefónicas en las necesidades de urgencias;

Así mismo, en atención a que el día 7 de diciembre es interfestivo, respecto del que se prevé una gran movilidad en las vías de circulación, en especial en las carreteras, y considerando que las necesidades de información sobre emergencias y situaciones problemáticas se dan por el servicio telefónico del 012, se estima igualmente la necesidad de mantenimiento de este servicio, a estos efectos de información de emergencias del tráfico;

Considerando que se ha solicitado un informe a las secretarías generales del Departamento de Sanidad y Seguridad Social, del Departamento de Interior y del Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad de la Información de la Generalidad de Cataluña;

Considerando que las partes fueron convocadas a una mediación en trámite de audiencia, con el fin de que expusieran sus posturas sobre la necesidad de establecer servicios mínimos, tal como consta en el acta de 1 de diciembre de 2004;

Considerando lo dispuesto por el artículo 28.2 de la Constitución española; el artículo 11.2 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; las sentencias del Tribunal Constitucional 11, 26 y 33/1981, y las sentencias de 24 de abril y 5 de mayo de 1986, 27/1989 y 42, 43, 122 y 123/1990,

Ordeno:

Artículo 1

La situación de huelga anunciada por las centrales sindicales CCOO, UGT y CGT en la forma señalada en el encabezamiento de la presente Orden, que afecta a todos los trabajadores del sector de telemarketing,

prevista para los días 7, 23 y 30 de diciembre de 2004, y 18 y 27 de enero de 2005, desde las 0 horas hasta las 24 horas, con excepción de los turnos que empiecen antes de las 0 horas o que acaben con posterioridad a las 24 horas, en los que el periodo de huelga empieza desde el inicio del turno y acaba al finalizar el turno, en cada caso, se entenderá condicionada al mantenimiento de los siguientes servicios mínimos:

El servicio de intercomunicación de emergencias (112), urgencias médicas y ambulancias (061), necesidades sanitarias de urgencia que necesiten traducción lingüística (Sanitat Respon), información de emergencias viarias (012), y de recepción de urgencias en el servicio de orden público, protección civil, bomberos, salvamento marítimo y de recepción de las averías urgentes en las empresas suministradoras de energía eléctrica, agua y gas, se prestará con el personal necesario e imprescindible para dar cobertura al volumen promedio de las mencionadas intercomunicaciones que tienen lugar en un día laborable.

No se fijan servicios mínimos en el caso de que la entidad prestadora de los servicios de atención a las emergencias o las urgencias pueda atender directamente las llamadas de los usuarios.

Artículo 2

Las empresas, oído el comité 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, del Estatuto de los
trabajadores.

Artículo 4

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

Barcelona, 2 de diciembre de 2004

Josep Maria Rañé i Blasco

Consejero de Trabajo e Industria