# 1.DISPOSICIONES GENERALES

## CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

**CVE-2016-11148** *Resolución por la que se establecen los servicios mínimos para la atención telefónica de incidencias y averías de la red de distribución de energía eléctrica con motivo de la huelga convocada para el día 23 de diciembre de 2016.*

El consejero de Innovación, Industria, Turismo y Comercio, dicta la siguiente resolución:

Vista la solicitud presentada por la empresa Atento Teleservicios España, S. A., más adelante señalada, así como el procedimiento instruido, se ponen de manifiesto los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO

Único.- Con fecha 2 de diciembre de 2016, D. Luis López Elena, en nombre y representación de la empresa Atento Teleservicios España, S. A., presenta solicitud ante el consejero de Innovación, Industria, Turismo y Comercio de fijación de servicios mínimos para la convocatoria de huelga para el día 23 de diciembre de 2016, en relación con los servicios prestados a los clientes de Viesgo Distribución, S. L.

Justifica la citada solicitud en que la empresa Atento viene prestando los servicios de Gestión de Contact Centers en relación con los clientes de Viesgo Distribución, S. L.

Concretamente, la compañía Atento se dedica a la prestación de servicios de telemarketing a terceros consistentes, entre otros, en la recepción y emisión de llamadas, entre las que se incluye información atención de averías relativas al suministro eléctrico.

Existiendo los siguientes teléfonos al servicio de los clientes:

— Priority: 900 100 511: Atención de incidencias de los organismos oficiales o servicios esenciales (Bomberos, Policía, 112, Ayuntamientos, Hospitales).

— Averías y Servicios Esenciales Viesgo 900 101 051: Atención de incidencias técnicas de la red o consumidores finales -con especial atención a los servicios esenciales- en las zonas de Cantabria, Castilla y León y Asturias.

— Averías y Servicios Esenciales Begasa 900 50 52 49: Atención de incidencias técnicas de la red o consumidores finales -con especial atención a los servicios esenciales- en la zona de Galicia.

Esta atención telefónica está destinada a asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales y de inaplazable necesidad, pudiendo concurrir circunstancias de especial gravedad, de las comunidades de Galicia, Cantabria, Castilla y León y Asturias.

Es para estos teléfonos donde consideramos, se está ofreciendo un servicio público y estimamos necesario acordar la fijación de unos servicios esenciales que garanticen la supervisión y coordinación de la atención telefónica en los mismos, ya que, en caso contrario, se verían claramente perjudicados, terceros no involucrados en el conflicto.

Es claro, que en estos números, el Call Center es el filtro de las llamadas que pueden derivar en situaciones de emergencia y que ponen en riesgo el suministro energético. Además, es el único canal utilizado por la ciudadanía para el contacto con la empresa eléctrica.

La no prestación de los servicios de atención telefónica en la fecha indicada supone que los clientes de Viesgo Distribución, S. L. no tengan forma alguna de comunicar sus incidencias y averías en la red de distribución, por lo que esa Sociedad no podría restablecer, en su caso, el suministro eléctrico habitual ni cooperar en la reducción o eliminación de los daños causados.

CVE-2016-11148

La citada solicitud es informada por el Servicio de Coordinación y Apoyo Jurídico de la Dirección General de Industria, Comercio y Consumo, a la vista del cual el titular de esa Dirección General formula propuesta de resolución en fecha 12 de diciembre de 2016, en la que se propone la fijación de unos servicios mínimos de dos trabajadores para cada uno de los turnos durante la huelga convocada para el día 23 de diciembre de 2016, en el centro de trabajo de Cantabria de la empresa Atento Teleservicios España, S. A. en relación con el servicio telefónico de atención a los clientes de Viesgo Distribución, S. L., para la comunicación de incidencias y averías en la red de distribución, al concurrir las circunstancias exigidas por el Real Decreto Ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- El artículo 28.2 de la Constitución española proclama el derecho a la huelga como derecho de carácter fundamental:

Se reconoce el derecho a la huelga de los trabajadores para la defensa de sus intereses. La ley que regule el ejercicio de este derecho establecerá las garantías precisas para asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad.

Para que por parte de la Administración se proceda a acordar medidas necesarias para el funcionamiento de los servicios, el artículo 10 del Real Decreto Ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo, exige que la huelga se declare en empresas encargadas de la prestación de cualquier género de servicios públicos o de reconocida e inaplazable necesidad y concurran circunstancias de especial gravedad.

En el presente caso, la Autoridad Gubernativa que puede acordar las medidas necesarias para asegurar el funcionamiento del servicio de distribución de energía eléctrica en la Comunidad Autónoma de Cantabria es el consejero de Innovación, Industria, Turismo y Comercio, de acuerdo con el artículo 25.31 del Estatuto de Autonomía para Cantabria que recoge como competencia exclusiva las instalaciones de producción, distribución y transporte de energía, cuando el transporte no salga de su territorio y su aprovechamiento no afecte a otra Comunidad Autónoma. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en los números 22 y 25 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

El suministro eléctrico tiene carácter de servicio esencial, tal como se configura en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

El Real Decreto 1170/1998, de 7 de octubre, por el que se regulan las garantías de prestación de servicios mínimos en las empresas de producción, transporte y distribución, en situaciones de huelga determina en su artículo 1 que las situaciones de huelga que afecten al personal que preste sus servicios en las empresas de producción, transporte y distribución de energía eléctrica, se entenderán condicionadas al mantenimiento de los servicios mínimos, procediendo a continuación a definir como servicios mínimos a los efectos de esta norma los necesarios para el mantenimiento de los niveles operativos reglamentarios necesarios para garantizar la seguridad de personas y bienes en todas las instalaciones afectas al servicio público de energía eléctrica.

Segundo.- El representante de la empresa Atento Teleservicios España, S. A. fundamenta su solicitud de establecimiento de servicios mínimos en el hecho de que la no prestación de los servicios de atención telefónica en la fecha indicada supone que los clientes de Viesgo Distribución, S. L. no tengan forma alguna de comunicar sus incidencias y averías en la red de distribución, por lo que esa Sociedad no podría restablecer, en su caso, el suministro eléctrico habitual ni cooperar en la reducción o eliminación de los daños causados.

Si bien los servicios de atención telefónica que presta la empresa Atento Teleservicios España, S. A., a Viesgo Distribución, S. L., no pueden entenderse directamente como la prestación de suministro eléctrico, el servicio proporcionado por la citada empresa posibilita la efectiva prestación de dicho servicio esencial, siendo el primer contacto del usuario con dicha atención, y la vía para comunicar sus incidencias y averías en la red de distribución.

CVE-2016-11148

Debe tenerse en cuenta la obligación que impone la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, a las empresas distribuidoras de prestar el servicio de distribución de forma regular y continua, con los niveles de calidad que se determinen reglamentariamente, y el correlativo derecho de los consumidores reconocido en el artículo 44.1 o) de la citada Ley a disponer de un servicio de asistencia telefónica gratuito facilitado por el distribuidor al que estén conectados sus instalaciones, en funcionamiento las veinticuatro horas del día, al que puedan dirigirse ante posibles incidencias de seguridad en las instalaciones.

A la vista de lo anterior se entiende lícita la restricción del derecho de huelga mediante el establecimiento de unos servicios mínimos en la huelga convocada en la empresa Atento Teleservicios España, S. A. que garanticen la adecuada prestación del servicio de distribución de energía eléctrica, de modo que los consumidores puedan comunicar las veinticuatro horas del día las incidencias de seguridad en las instalaciones.

En este sentido se ha pronunciado el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, en Sentencia de fecha 30 de septiembre de 2014, al considerar el servicio de atención telefónica de emergencias como servicio esencial a garantizar, validando la decisión de la Autoridad Gubernativa de fijar servicios mínimos:

Los servicios que prestan las empresas que cubren los números telefónicos de urgencias y emergencias resultan necesarios e imprescindibles 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 se considerarán servicios esenciales para la comunidad, ya que su interrupción afectaría a derechos y bienes constitucionalmente protegidos, ya que mediante la comunicación se atienden los servicios mencionados.

Tercero.- Tal como señala la sentencia del Tribunal Constitucional número 33/1981, la Administración de la Comunidad Autónoma puede fijar los servicios mínimos en su ámbito competencial. A este efecto se invoca el artículo 28.2 de la Constitución española que reconoce el derecho de huelga como derecho fundamental de los trabajadores para la defensa de sus intereses, otorgando por tanto a la huelga idéntica protección que la dispensada a los derechos más relevantes que relaciona y protege, como son, entre otros, el derecho a la vida, a la integridad física y a la salud, derecho todos ellos que, junto con el de huelga, gozan de la máxima tutela constitucional.

Conforme a las previsiones del propio artículo 28.2 de la Constitución, al hacer referencia a las garantías precisas para asegurar en caso de huelga el mantenimiento de los servicios esenciales para la comunidad, se desprende que el derecho a la huelga no es un derecho absoluto sino limitado, el derecho de los trabajadores a defender y promover sus intereses mediante este instrumento de presión cede cuando con ello se ocasiona o se puede ocasionar un mal más grave que el que los huelguistas sufren. Así, en la medida en que la destinataria y acreedora de tales servicios esenciales es la comunidad entera y los servicios son al mismo tiempo esenciales para ella, la huelga no puede imponer el sacrificio de los intereses de los destinatarios de los mismos y el derecho de la comunidad a esas prestaciones vitales es prioritario respecto del de la huelga (STC 11/1981).

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 Española, 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.

La limitación que supone para el ejercicio del derecho de huelga el aseguramiento de la prestación de servicios esenciales de la comunidad, en el presente caso la prestación del servicio de distribución del servicio de energía eléctrica, hace necesario e imprescindible establecer una ponderación entre los intereses en juego, de modo que en ningún caso las medidas acordadas por la autoridad gubernativa para asegurar el funcionamiento del servicio vacíen de contenido el derecho de huelga o rebasen la idea de contenido esencial.

CVE-2016-11148

La doctrina del Tribunal Constitucional, por todas la Sentencia 183/2006, de 19 de junio, establece al respecto lo siguiente:

Finalmente, en modo alguno resulta ocioso recordar que este Tribunal ha declarado que «el contenido esencial del derecho de huelga consiste en una cesación del trabajo en cualquiera de las manifestaciones o modalidades que puede revestir» ( STC 11/1981, de 8 de abril [ RTC 1981, 11], F. 10) y que esta cesación del trabajo es susceptible de provocar la interrupción de la actividad de producción y distribución de bienes y servicios si las características de la huelga y su seguimiento así lo determinan. Precisamente por ello, cuando los bienes y servicios resultan esenciales para la comunidad y su producción o distribución no puede verse interrumpida sin afectar a derechos y bienes constitucionalmente protegidos, resulta lícita la restricción del derecho de huelga mediante el establecimiento de unos servicios mínimos que garanticen su mantenimiento, servicios que deben ser los estrictamente requeridos para la garantía del derecho o bien sobre el que se proyecta. No es, por tanto, la pretensión de interrupción del servicio la que debe ser justificada por los huelguistas, apareciendo ésta como una consecuencia, en su caso, del ejercicio del derecho de huelga, sino la necesidad de su no interrupción, lo que obliga a motivar, según ya se ha señalado, las medidas que se adopten para garantizar su mantenimiento. La efectividad del ejercicio del derecho de huelga no demanda tampoco del empresario una conducta específicamente dirigida a propiciar la divulgación de la situación de huelga, pero demanda, no ya del empresario sino de la autoridad gubernativa facultada para el establecimiento de los servicios mínimos, que aquellos que se impongan no restrinjan de forma injustificada o desproporcionada el ejercicio del derecho, incluida la faceta del mismo dirigida a lograr su proyección exterior.

La solicitud formulada por Atento Teleservicios España, S. A. pretende el establecimiento de unos servicios mínimos para la huelga convocada para el día 23 de diciembre de 2016, de dos personas por cada turno de trabajo, de la plantilla que presta servicio a las líneas de averías y Priority, adjuntando una tabla con el número de agentes asignados por turno.

La resolución de la autoridad gubernativa fijando los servicios mínimos, deberá en todo caso ser motivada y garantizar tanto el derecho de huelga de los trabajadores como el derecho de los usuarios a la prestación del servicio esencial de distribución de energía eléctrica.

La Dirección General de Industria, Comercio y Consumo considera adecuada la propuesta formulada por la empresa Atento Teleservicios España, S. A., ya que con dos trabajadores de los que en cada uno de los turnos prestan servicio de asistencia telefónica a los usuarios para comunicar incidencias de seguridad en las instalaciones, queda garantizado el servicio esencial de distribución de energía eléctrica, respetando la aplicación de esta medida el principio de proporcionalidad y sin vaciar de contenido el derecho fundamental de los trabajadores a la huelga, formulando propuesta en este sentido, tal y como se detalla en el antecedente de hecho único.

A la vista de los anteriores antecedentes de hecho y fundamentos jurídicos, el consejero de Innovación, Industria, Turismo y Comercio.

RESUELVE

Fijar unos servicios mínimos de dos trabajadores para cada uno de los turnos durante la huelga convocada para el día 23 de diciembre de 2016 en el centro de trabajo de Cantabria de la empresa Atento Teleservicios España, S. A. en relación con el servicio telefónico de atención a los clientes de Viesgo Distribución, S. L., para la comunicación de incidencias y averías en la red de distribución, al concurrir las circunstancias exigidas por el Real Decreto Ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo.

Contra la presente resolución, que no agota la vía administrativa, cabe interponer recurso de alzada ante el Consejo de Gobierno en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a su notificación.

Santander, 13 de diciembre de 2016.
El consejero de Innovación, Industria, Turismo y Comercio,
Francisco Luis Martín Gallego.

2016/11148

CVE-2016-11148