

## III. OTRAS DISPOSICIONES

### MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

**6076** *Orden ESS/455/2018, de 3 de mayo, por la que se garantiza el servicio de atención telefónica de urgencias y de emergencias que la empresa Atento Teleservicios España, SA, presta a la ciudadanía.*

Vista la convocatoria de huelga presentada por el sindicato CGT en la empresa Atento Teleservicios España, S. A. (con registro de entrada de 23 de abril de 2018 en el Ministerio de Empleo y Seguridad Social), que está prevista para el día 7 de mayo de 2018, en tres franjas horarias de una hora cada una (de 0.00 a 1.00 horas, de 11.00 a 12.00 horas y de 17.00 a 18.00 horas), y que afecta a todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa;

Visto que el servicio que presta la empresa, entre otros, consiste en cubrir, fundamentalmente la atención telefónica de urgencias de electricidad de Endesa y de urgencias de Gas Natural, servicios que resultan necesarios e imprescindibles para atender necesidades vitales, es por eso que la atención de las comunicaciones telefónicas de las urgencias y de las emergencias, como son las de averías de gas y de electricidad, se tiene que considerar esencial para la comunidad, porque su interrupción afectaría a derechos y bienes constitucionalmente protegidos como los derechos a la vida y a la salud, que reconocen los artículos 15 y 43 de la Constitución Española, respectivamente.

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

Visto que hay que fijar servicios mínimos en las comunicaciones de urgencias de averías de gas y de electricidad que se tengan que gestionar sin demora, ya que mediante la comunicación se atienden los servicios mencionados; en este sentido, hay que ponderar el derecho de huelga en relación con los derechos esenciales afectados como son la vida y la integridad física que reconoce el artículo 15 de la CE y, por lo tanto, se considera adecuado fijar el 85% del servicio para atender únicamente las comunicaciones de urgencias y emergencias que se tengan que gestionar sin demora sin fijar servicios mínimos para cualquier otro servicio que preste la empresa;

Vista la jurisprudencia sobre la materia, se tienen que adaptar estos servicios mínimos a los recientes criterios jurisprudenciales;

Dado que en huelgas anteriores en esta empresa y sector se han dictado la Orden TSF/140/2017, de 3 de julio; la Orden TSF/35/2017, de 14 de marzo; la Orden TSF/170/2016, de 22 de junio; la Orden TSF/97/2016, de 3 de mayo; la Orden EMO/224/2015, de 16 de julio; la Orden EMO/211/2015, de 10 de julio, y la Orden EMO/55/2015, de 23 de marzo, que hay que tenerlas en cuenta como antecedentes;

Visto que se ha solicitado a las partes que formulen sus propuestas de servicios mínimos;

Visto que se ha pedido informe a la Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial del Departamento de Empresa y Conocimiento;

Visto 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 Generalitat de Catalunya; 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;

De acuerdo con el artículo 6 del Real Decreto 944/2017, de 27 de octubre, por el que se designan órganos y autoridades encargados de dar cumplimiento a las medidas dirigidas al Gobierno y a la Administración de la Generalitat de Catalunya, autorizadas por acuerdo del Pleno del Senado, de 27 de octubre de 2017, por el cual se aprueban las medidas requeridas por el Gobierno, al amparo del artículo 155 de la Constitución (BOE n.º 261, de 28.10.2017), y en virtud de las atribuciones que me son conferidas, dispongo:

#### Artículo 1.

La situación de huelga anunciada por el sindicato CGT en la empresa Atento Teleservicios España, S. A., que está prevista para el día 7 de mayo de 2018 en tres franjas horarias de una hora cada una (de 0.00 a 1.00 horas, de 11.00 a 12.00 horas y de 17.00 a 18.00 horas), se entiende condicionada en el ámbito territorial de Cataluña, al mantenimiento de los servicios mínimos siguientes:

1. El 85% del servicio para atender únicamente las comunicaciones de urgencias y emergencias de averías de gas y de electricidad que se tengan que gestionar sin demora.
2. Para el resto de servicios que presta la empresa no se establecen servicios mínimos.

#### Artículo 2.

La empresa, una vez escuchado el Comité de Huelga, tiene que determinar el personal estrictamente necesario para el funcionamiento de los servicios mínimos que establece el artículo anterior, excluido el Comité de Huelga. Estos servicios mínimos los tiene que prestar, preferentemente, si lo hay, el personal que no ejerza el derecho de huelga. La empresa debe asegurarse de que las personas designadas para hacer los servicios mínimos reciban una comunicación formal y efectiva de la designación.

#### Artículo 3.

El personal destinado a cubrir los servicios mínimos que determina el artículo 1 está sujeto a los derechos y los deberes que establece la normativa vigente.

#### Artículo 4.

Las partes tienen que dar suficiente publicidad a la huelga para que ésta sea conocida por la ciudadanía.

#### Artículo 5.

Notifíquese esta Orden a las personas interesadas para su cumplimiento y remítase a los diarios oficiales correspondientes para su publicación.

Madrid, 3 de mayo de 2018.—La Ministra de Empleo y Seguridad Social, Fátima Báñez García.