INFORME
INFORME

Cítese al contestar
Citeu-ho quan respongueu

N°. Expediente:
Núm. Expedient:
8/00011232/15

Empresa:
Empresa:
TELEFONICA DE ESPAÑA SAU

CCC:
CCC:
08127276453

Registro de entrada:
Registre d'entrada:
0279E/14366/2015

Su referencia:
La vostra referència:

CONSORCI INSPECCIÓ DE TREBALL I SEGURETAT SOCIAL (BARCELONA)
REGISTRE DE SORTIDA
11/08/2015 - 12:00
8/0026390/15

[redacted]
C/MARQUES DE CAMPOSAGRADO 22,
3º PTA
BARCELONA 080015

En relación al escrito presentado por usted ante la inspección de guardia, y una vez terminadas las actuaciones cúmpleme informar de lo siguiente:

I-ACTUACIONES INSPECTORAS:

Se desarrollan actuaciones inspectoras en **Orden 8/0011232/15** , siendo estas las siguientes:

-En fecha 09-04-2015 se produce la comparecencia de representantes del personal de la empresa **TELEFONICA DE ESPAÑA SAU** (designada en adelante como Telefonica) en las oficinas de la guardia general de Barcelona, a la que solicitan actuación, solicitando la tutela del derecho de huelga e invocando la sustitución de trabajadores huelguistas. Se admite a trámite por la citada inspección de guardia. Sin embargo no se aportan documentos de apoyo los cuales son remitidos en días posteriores.

-En fecha 23 de abril de 2015 se produce nuevamente la comparecencia de los citados representantes siendo que en esta ocasión se aportan documentos y son detalladamente explicados a la actuante.

-En fecha 28-04-2015 se efectúa **visita de inspección al centro de trabajo** de la empresa TELEFONICA DE ESPAÑA SAU, sito en LLacuna, (Bac de Roda esquina Marruecos), o C/ Marruecos 75-81.

Atienden a la actuante los Srs. [redacted], Jefe de Relaciones Laborales de Catalunya, y [redacted], Jefe de Servicios de Operaciones de Catalunya.

Durante la visita se procede a realizar entrevista a los dos encargados presentes en el centro Srs: [redacted], encargado de operaciones (según indica 25 años como encargado), Y [redacted] (encargado desde hace 11 años).

También se entrevista al técnico allí presente, Sr [redacted] así como algunos representantes del centro de Loreto casualmente presentes.

-En fecha 14-05-2015 comparece la empresa TELEFONICA DE ESPAÑA SAU, siendo la misma representada por el Sr. [redacted] como Jefe de Operaciones, Dña. [redacted] como Coordinadora de relaciones laborales.

Se encuentran presentes en comparecencia los representantes de los trabajadores Srs: [redacted]

Se solicita la ampliación de aporte de documentos.

-Por tanto en fecha 04-06-2015 comparece nuevamente la empresa aportando la documentación solicitada.

Se ha aportado también en distintas fechas (28 y 29 de abril, 18 y 19 de mayo, 27 de julio) múltiple documentación mediante correo electrónico.

-De forma paralela a dicha actuación se han desarrollado **actuaciones con las distintas subcontratas** o **empresas colaboradoras de Telefónica (en adelante designadas en la presente actuación como empresas colaboradoras)** afectadas por la huelga, siendo estas las empresas:

-COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS SA, la cual comparece en fecha 14-05-2015 siendo representada por Dña [redacted] como Jefe de Gestión de personal, y D[redacted]

En fechas 29-05-2015 y 03-06-2015 mediante correo electrónico aporta documentación complementaria.

-ABENTEL TELECOMUNICACIONES SA, la cual comparece en fecha 14-05-2015 siendo representada por [redacted]

Comparece el representante legal de los trabajadores [redacted]

En fecha 02-06-2015 mediante correo electrónico aporta documentación complementaria.

-COMFICA SOLUCIONES INTEGRALES SL, comparece en fecha 14-05-2015 siendo representada por [redacted]

Comparece [redacted] como Representante de los trabajadores

En fecha 03-06-2015 mediante correo electrónico aporta documentación complementaria.

-ELECNOR SA la cual comparece en fecha 14-05-2015 siendo representada por [redacted], como responsable de RRHH y [redacted] como Delegado de Telecomunicaciones.

Comparece como representante legal de los trabajadores Isidoro Lorente Rodríguez.

-ITETE TELECOMUNICACIONES, comparece en fecha 28-05-2015 representada por [redacted] como Asesora externa.

Comparece [redacted] como Presidente del Comité de empresa y [redacted]

En fechas 09-06-2015 y 18 de junio, mediante correo electrónico aporta documentación complementaria.

-CONTRUCCIONES DE LAS CONDUCCIONES DEL SUR (COTRONIC) comparece en fecha 28 de mayo de 2015 representada por Miguel Pernas Selgas.

Comparecen los representantes legales de los trabajadores, [redacted]

En fecha 03-06-2015 mediante correo electrónico aporta documentación complementaria.

2-DOCUMENTACION SOLICITADA y APORTADA:

2.1 -La representación legal de los trabajadores de Telefónica aporta distinta documentación relacionada con la declaración de huelga y mediaciones llevadas a cabo, así como una serie de números de órdenes de trabajo de averías, las cuáles indican que habrían sido derivadas desde las empresas colaboradoras que las tenían originalmente asignadas , siendo traspasadas a trabajadores propios de Telefónica para su ejecución cuando se declara la huelga. Las citadas órdenes de trabajo por tanto son solicitadas posteriormente de aportación, tanto a esta empresa, Telefónica, como a la empresa colaboradora que presuntamente la tenía asignada.

2.2-En la primera citación remitida a TELEFONICA, se solicita la siguiente documentación

-Definición breve de servicios, altas, instalaciones, ventanas y repartidos como tareas.
-Definición breve de las tareas del personal de instalación y mantenimiento de LLacuna
Número promedio de averías atendidas diariamente desde abril de 2015 con justificación documental, determinación objetiva de su urgencia o prioridad.

-Número promedio de averías que atendían las subcontratas antes de 7 de abril , en global y por contratas
-Número de averías atendido hasta la fecha 7 de abril y número pendiente de atención a esta fecha y número global.
-Definición de los códigos de las actuaciones (averías, instalaciones etc..)
-Códigos de identificación de las subcontratas
-Ordenes de trabajo de averías asignadas los días 7,8,9, 10 y 13 de abril a los técnicos de Llacuna 1 y LLacuna 2, con su histórico incluido.
-Ordenes de trabajo integras de averias con indicación del trabajador a que se han asignado con todo su histórico siendo los números siguientes:
08100007294018; 081000022599; 0808200001003280, : 08200001003280; 08100007049551; 08100002161982.
DEL 16 DE ABRIL ORDENES 20150116724862; 20150116150116663298; 20150116651526; 20150116743244; 20150116714357; 20150116758305; 20150116773704; 20150116770136; 20150116770136;20150116793704; 20150116797816
- 201501168 12160; 20150116810446; 20150116808127; 20150116807689; 201501168 04463; 201501168 04352;20150116804340; 201501167 97202; 201501167 96100; 20150116795483;20150116812816; 201501168 09611; 201501168 08741; 201501168 08192; 20150116807438; 20150116799053; 20150116798082; 20150116795653; 20150116794296
08100007294018; 08100002259908; 08100007049551; 08200001003280, 08730001048710
-Actividades que permite realizarse con recursos propios en la contrata, y justificación de causas de realización o de intervención por telefónica, con justificación documental de la distribución de tareas entre la principal y las contratas con referencia al contrato de servicios
-Motivación de salida de trabajo el sábado 18 de abril y regulación de la salida mediante guardias.
-Cuantificación económica de las perdidas por prestación con recursos propios o ahorro, por impago de los servicios de las subcontratas por las averías realizadas directamente. (penalizaciones contrato)

-<u>En la segunda citación remitida se solicita:</u>

.La adhesión, ratificación o firma del contrato de bucle de todas las subcontratas. Y Procedimiento de penalización contractual.
.División del territorio por subcontratas.
.En relación al seguimiento de averías desde 1 de marzo hasta 29 de abril se solicita la ampliación de esta información aportando:
-.El mismo registro determinando de estas (franqueos, registro y pendientes), se corresponde con las subcontratas en función de su territorio.
.-Al respecto de las franqueadas en el periodo por telefónica justificación del criterio de elección para su atención, y justificación documental con identificación de cliente/s si es preciso en relación a su carácter de servicios básicos para la comunidad y sistemas de servicios públicos esenciales
.Determinación de la Orden ministerial que exige la urgencia de 48 horas.
.Determinación y contenido mínimo de la normativa de "OBA".

.Relación identificativa con nombre y apellidos, de las tarjetas nuevas de acceso entregadas desde el 7 de abril a 15 de mayo, con indicación de la empresa para la que presta servicio el trabajador (es decir indicación nominal de la segunda subcontrata o RETA), y subcontrata de telefónica de la que depende.

2.3 A todas las empresas subcontratistas y comparecientes, se les solicitó como mínimo

-Definición concreta de servicios prestados por la empresa colaboradora respecto de telefónica con referencia al contrato.
-Listado de trabajadores huelguistas y número global de los mismos, órdenes de trabajo asignadas a los citados huelguistas el día anterior al inicio de la huelga.
-Cuantificación económica de los salarios detraídos a los huelguistas los días que dura la huelga.
-Actividades que permite realizarse con recursos propios por telefónica en la contrata, y justificación de causas de realización o de intervención por telefónica, con justificación documental de la distribución de tareas entre la principal y las contratas, con referencia al contrato de servicios.
-Determinación de cuales son averías urgentes, definición y tipos, promedio de averías urgentes diario antes de 7 de abril.
-Número promedio de averías diarias que atendían las subcontratas antes de 7 de abril , en global y a partir de 7 de abril hasta la fecha
-Servicios mínimos durante la Huelga si se han establecido.
-Cuantificación económica de las "perdidas" o importes impagados por telefónica con motivo de la Huelga
-Ordenes de trabajo integras de averías con indicación del trabajador a que se han asignado y con todo su histórico, siendo los números(concretándose para cada empresa unos números de órdenes concretas, aquellas que habían sido informadas a la actuante por distintos cauces, como asumidas por telefónica tras la huelga y originalmente pertenecientes a subcontratas).
-.Porcentaje de trabajadores huelguistas respecto del total de la plantilla, durante el mes de abril.
-Relación de subcontratas propias hasta fecha 07-04-2015
-.Subcontratas de servicios con empresas o RETAS realizadas a partir de 7 de abril hasta 15 de mayo 2015, y número de trabajadores de estas que están autorizados por telefónica para los servicios de la misma. (con identificación nominativa de estos)

2.4-En cuanto a la documentación aportada no se procederá a enumerar toda la aportada por las empresas colaboradoras, a las presentes actuaciones dada su envergadura y extensión. Al respecto decir que la totalidad de las mismas mediante distintos informes con datos anexos, y órdenes de trabajo han tratado de responder a la solicitud efectuada, si bien que en todos los casos con distintos formatos, y a veces parámetros temporales y cuantitativos que se han tratado de homogeneizar en el tratamiento de los datos que se da en las presentes actuaciones.

No obstante **se enumerará toda la presentada por Telefónica** a las presentes actuaciones:

-En la primera comparecencia aporta:

.Informe escrito en soporte papel, en que de modo detallado desglosa los datos solicitados mediante datos de apoyo, (que designaremos como Informe I), el cual se adjunta al expediente como documento principal número I y cuyo contenido se da por reproducido.
.Órdenes de trabajo con su histórico solicitadas con numeración.
.Órdenes solicitadas con su histórico solicitadas respecto de los trabajadores del centro de LLacuna.
.Datos estadísticos de promedio de averías atendidas en el periodo solicitado en documento excell, en que se refleja la estadística correspondiente al mes de marzo y abril completo en que se desglosan los datos correspondientes a "averías"

.En la segunda comparecencia aporta:

.Nuevo informe de expediente en formato papel y Word, relativo a nuevos datos de los solicitados en comparecencia,(que designaremos como Informe II), el cual se adjunta al expediente y cuyo contenido se da por reproducido.
.Diversa normativa aplicable.
.Informe de averías.

Mediante correo electrónico se aporta:

.Contratos de bucle y adendas y prórrogas
.División del territorio en contratas
.Procedimiento de evaluación del contratista
.Información de sabotajes
.Textos de OBA

3-DATOS COMPROBADOS:

3.1. Declaraciones y documentación aportada por los representantes legales de los trabajadores:

-Las iniciales declaraciones de los representantes legales de los trabajadores de Telefónica, van referidas a que el nuevo contrato de bucle de Telefónica pretende rebajar más aún los precios de los servicios, frente a lo cual se ha planteado la huelga de trabajadores (dicho de un modo general), pero que nada más iniciarse la huelga se ha procedido a la asignación y asunción de tareas de mantenimiento y resolución de averías por la propia Telefónica con sus propios recursos, siendo esta una actividad que tan solo efectuaban las empresas colaboradoras de Telefónica. Que los trabajadores propios de Telefónica hace años que no realizan ninguna actividad de mantenimiento ni resolución de averías, sino tan solo instalaciones, lo que se denomina "provisión" o nuevas altas de clientes.

Que los propios encargados de Telefónica, han recogido del sistema informático las órdenes de trabajo de "averías" que ya habían sido asignadas anteriormente a las empresas colaboradoras de telefónica y han distribuido estas órdenes de trabajo entre el personal propio de Telefónica, afectando por tanto con ello a la presión ejercida por la huelga.Es lo que denominan "un cambio de buzón", se varía la asignación de la orden desde la empresa colaboradora a Telefónica. (En concreto proporcionan unos números concretos de órdenes que habrían sido cambiadas de buzón, que son las solicitadas por la actuante en la documentación tanto a Telefónica como a las empresas colaboradoras de las que la orden presuntamente procedería). Indican que el cambio de asignación de la orden debe estar recogido en el "histórico" de cada orden de servicio.

Que además hay órdenes directas de los encargados de dejar de hacer OBAS (cambios de operadora), y RI (trabajos internos), para pasar a hacer solo trabajos de "averías y mantenimiento". Se aportan en este sentido algunos correos electrónicos, en que el "asunto" es "trabajo prioritario en repartidor" y con contenido relativo a : "nos ordenan que no realicemos bajas de obas ni RI si tenemos averías por probar, prioritario en repartidor probar averías"

Que inclusive ha habido centros en los que se ha llamado a trabajar a personal en sábado, y que las guardias se habían retirado hace años pues no hay cuadrante de guardias, y el sábado llamaron a personas a trabajar, si bien no se hizo formalmente como guardia.

Se solicita información a los representantes acerca de un centro en que haya un grueso de trabajadores que estén realizando mantenimiento y averías, escogiéndose para visita por el volumen de trabajadores el centro sito en LLacuna.

Aportan los representantes, la comunicación por el Sindicato AST dirigida al Ministerio en fecha 18 de marzo de 2015 comunicando la Huelga, así como el registro del preaviso de huelga en fecha 1 de abril en la sede de Madrid de la Dirección General de Trabajo, indicándose que "afectará a todos los trabajadores de todo el subsector de telefonía del sector del metal estatal y aquellos trabajadores del subsector de telefonía que puedan estar en otros sectores" con inicio de la misma en 7 de abril de 2015 con motivo "presionar a las empresas de telecomunicaciones y Telefónica Movistar por la retirada del contrato de bucle y para que retiren las pésimas condiciones que imponen a los trabajadores de sus contratas..", el objetivo de la huelga es, a igual trabajo igual salario, ... un mismo convenio colectivo...tener todos unas mismas condiciones laborales..."(este preaviso inicial de la central sindical CGT es desistido, existiendo luego otra convocatoria del sindicato COBAS en similares términos a partir de fecha 13-04-2015). Se solicita mediación en dicha convocatoria.

El acuerdo de convocatoria de Huelga por CCOO Y UGT es comunicado a la Confederación Española de Organizaciones empresariales del Metal, CONFEMETAL, AMETI Y ADEMI, en fecha 10 de abril, con fijación en este caso de días concretos de huelga, respecto de las instalaciones de telefonía y similares con centros de trabajo y trabajadores repartidos geográficamente por todo el territorio nacional. (ello tras la infructuosa mediación en el SIMA, realizada en fecha 10-04-2015 sin acuerdo)

Posteriormente existe otro preaviso de CGT de convocatoria de huelga indefinida desde 13-04-2015.

No consta solicitud por ninguno de los afectados ni establecimiento de servicios mínimos durante la huelga.

Aportan no obstante los representantes un "borrador de orden sobre servicios mínimos en Telefónica España Sau, para las convocatorias previstas para los días 2,4,9 y 11 de junio de 2015"

3.2 Comprobaciones efectuadas en visita:

La visita realizada a la central Telefónica de LLacuna, se efectúa al objeto de investigar la actividad de instalación y mantenimiento.

Todos los entrevistados en la visita, refieren lo siguiente:

Que hay 3 centros que básicamente hacen ahora instalación y mantenimiento, que son LLACUNA, ZONA FRANCA Y HEBRON.

Que en la central de LLacuna hay dos grupos estables de trabajadores (Llacuna 1 y Llacuna 2) cada uno con su encargado. El encargado es el que cada mañana les asigna la tarea y resuelve las posibles dudas.

Que antes de la declaración de huelga el contenido de la actividad de los mismos era tan solo instalaciones de fibra de cobre y realización de OBAS (cambios de operadoras) pero que desde 7 de abril (inicio de la huelga) todos los técnicos de Telefónica, prácticamente solo atienden averías, tanto las de calle como en central (repartidor)

Que de ordinario en su actividad diaria, tienen unos "objetivos" de actividad pero los mismos están pensados solo para actividad de "instalaciones" (nuevas altas de cliente) pero no para "averías y mantenimiento" en los que no hay "objetivos" establecidos, de modo lógico ya que dicha actividad no era realizada por los mismos. Que ni siquiera tienen material suficiente para dichas tareas, e inclusive tienen retraso al realizar dichas tareas pues hace años que no las realizan

Que no obstante sí conocen técnicamente cómo solventar las averías, ya que siempre se han realizado las denominadas "averías de infancia", si bien que estas averías son unas concretas, las que se solventan por Telefónica durante el primer mes de garantía de una nueva instalación a un nuevo cliente.

Se verifica por la actuante en el propio ordenador del encargado, el sistema operativo propio de Telefónica denominado " ODISEA", en el cuál están introducidas la totalidad de órdenes de trabajo, (tanto las que realiza telefónica como las empresas colaboradoras), por cuanto del mismo

se derivan a las empresas colaboradoras aquellas órdenes que corresponden a su ámbito geográfico. Se informa a posteriori que cada contrata tan solo tiene acceso visual a aquellas que le son asignadas de modo individualizado.

A este sistema tienen acceso directo los propios técnicos, los cuales una vez les son asignadas unas concretas órdenes de trabajo pueden ir anotando en cada una de ellas, las incidencias que se producen en las mismas, conformando el "histórico" de la orden. Se verifica que las órdenes de trabajo están introducidas por número, y cada una de ellas tiene todo un histórico en que se reflejan todas las vicisitudes producidas con la citada orden. Una avería se cierra cuando la misma es "franqueada" en el sistema.

No obstante ya en la visita, se informa por los encargados, delante del propio sistema operativo, que no es posible ver las órdenes asignadas a un trabajador en un día concreto, ya que el sistema las organiza por criterio numérico (de cara a facturación), y así si bien una vez obtenido el histórico de la orden sí se refleja qué empresa la tuvo asignada (a veces se indica el trabajador), pero no es posible solicitar el registro en virtud de órdenes asignadas en días concretos a personas concretas.

Se informa también en visita, que se solicitó que se trabajara el sábado pasado, y que se llamó tan solo el viernes 17 a todos los técnicos solicitando voluntarios para trabajar en sábado, siendo que la orden procedía del coordinador, pero que solo se apuntó un voluntario.

-Los **representantes de la empresa** en el momento de la visita indican que las averías atendidas se deben a la atención de "servicios esenciales", y la atención de situaciones de urgencia, siendo atendidos en virtud de criterios de prioridad.

Manifiestan que las empresas colaboradoras de telefónica no tienen exclusividad sobre la parte del servicio contratado sino que Telefónica, puede asumir en cualquier momento y sin justificación alguna cualquiera de las actividades que pudiesen realizar estas empresas colaboradoras, mediante la asunción por "recurso propio", y el contrato permite el citado recurso propio e intervención directa, y además en cualquiera actividades de mantenimiento y reparación.

Que en todo caso, la atención a las averías también se efectúa por Telefónica de modo directo, ya que las mismas se han "disparado" durante la huelga, existiendo muchas más de las habituales antes de la huelga, lo que entienden es debido al sabotaje.

Que hay trabajadores que están asignados al "repartidor", y ello se comprende habitualmente dentro de lo que se denomina "instalaciones" (altas) pero que se ha dado orden de que al mismo tiempo realicen la comprobación de averías en el citado repartidor (lo que supone la mera verificación de la conexión del cable en la misma central sin desplazamiento de un equipo). Que habría unos 64 trabajadores asignados al repartidor, y unos 120 o 130 trabajadores, los cuales harían todos ahora la reparación de averías y mantenimiento, en el conjunto de la Provincia de Barcelona.

Se indica que en muchos casos las averías "desaparecen" solas y sin ninguna actuación por técnico, muchas veces porque el aviso por ejemplo no fuese con contenido real o con error del usuario.

Se visualiza también por la actuante, en la central de LLacuna, el denominado "repartidor", siendo este la conexión de los domicilios particulares con el "equipo interior de telefonía", al objeto de explicar a la actuante el funcionamiento, en el que el terminal del repartidor enfrenta los cables provenientes de la calle o domicilios y los interiores de telefónica, por lo que muchas veces se comprueba en repartidor mediante la simple verificación de un cable si la avería es "de la calle" o es "interior" , y en muchos casos con la mera conexión del citado cable es reparada la avería desde central.

En base a la información recogida en visita es que se solicita la primera documentación tanto a TELEFONICA como a las empresas colaboradoras.

-Así y dado que ya en visita se verifica que algunas órdenes de servicio estaban inicialmente asignadas a las colaboradoras, y se comprueba la derivación definitiva y resolución por Telefónica de la avería, es que se solicita diversa documentación, entre ella, las órdenes de servicio por número que fueron informadas por los representantes del personal , así como también una muestra de todas las órdenes tramitadas en el centro de LLACUNA (central visitada),durante los primeros días de vigencia de la huelga.

3.3-Comprobaciones derivadas de la documentación aportada:

3.3.1-En relación a la documentación aportada por Telefonica:

-La empresa Telefónica aporta la documentación arriba indicada, siendo sobre todo esta los **históricos de órdenes solicitadas con número de cada empresa contratista**, así como las solicitadas del centro de Llacuna, y un informe inicial omnicomprensivo de toda la información solicitada en la primera citación (Informe I).

En relación a los históricos de órdenes se indica por los representantes, a priori, que no es posible extraer los datos de asignación de actividad a cada persona (ya que solo se permite obtener la información del instante actual o consultar una avería concreta por número), pero que a partir de otros sistemas se han obtenido las averías franqueadas por los técnicos de LLacuna 1 y 2, con números de orden.

En relación a estas órdenes tramitadas durante los primeros días de la huelga, se puede comprobar que hay órdenes se asignan y franquean a posteriori a nombre de una empresa colaboradora (por ser de su territorio asignado) pero que han sido atendidas por personal propio de Telefónica (ej Cotronic, orden 932075525) o han sido trasferidas al grupo estable de Llacuna cuando antes y de forma original estaban asignadas a otra empresa colaboradoras (ej ITETE , orden 932219091) (ej COBRA orden 932453916)

-Al respecto de la información contenida en el **Informe I aportado por Telefónica, cabe destacar** del mismo la siguiente información.

.Se efectúa en primer lugar, la definición a efectos de la tramitación del expediente de la terminología utilizada, así se aclaran los términos "instalaciones", "altas", "ventanas", (nombres estos que responden todos ellos con altas nuevas del servicio o cambios de operadora de cliente y que son alta), así como las tareas en el "repartidor" de la central.

.Se determina en cuanto a las funciones del personal de instalación y mantenimiento de LLacuna, que estas se corresponderían fundamentalmente con instalaciones en el domicilio del cliente, y actividad de instalaciones en repartidor, así como atención de averías de "infancia" (en garantía), y las incidencias de provisión de la OBA (equivalente a averías de infancia del servicio minorista)

Que los trabajadores del centro de LLacuna ostentan el puesto profesional de Operador de comunicaciones conforme al Convenio colectivo (febrero de 2014), por lo que su categoría permite realizar las citadas funciones de mantenimiento y averías.

.En documento adjunto al Informe I (y al cual el mismo se remite) aporta la empresa en **documento excell, estadísticas correspondientes a los meses de marzo y abril completos en que se desglosan los datos correspondientes a "averías",** siendo a su vez presentados los datos en "franqueos" (averías cerradas), Registros (entradas de averías), y "pendientes" (pendientes de resolución), el desglose se efectúa a su vez por cada empresa colaboradora (ABENTEL, COTRONIC, ELECNOR, COMFICA, ITETE, COBRA Y LITEYCA) y también constan los mismos datos al respecto de RRPP (denominado Recurso Propio de Telefónica) (solo Franqueos y Pendientes).

Si bien los datos aparecen en registro presentado, día por día en cada uno de estos dos meses, cabe representar únicamente las medias de los mismos al objeto de obtener una lectura clara, siendo las medias las siguientes:

MEDIAS		MARZO	ABRIL
Franqueos	**ABENTEL**	206	81
Registro		184	148
Pendiente		254	1064
Franqueos	**ELECNOR**	375	351
Registro		341	368
Pendiente		333	1163
Franqueos	**ITETE**	239	130
Registro		221	179

Pendiente		240	1081
Franqueos	**COBRA**	353	209
Registro		317	251
Pendiente		414	1506
Franqueos	**COTRONIC**	249	123
Registro		227	186
Pendiente		280	1186
Franqueos	**LITEYCA**	140	80
Registro		132	98
Pendiente		167	563
Franqueos	**COMFICA**	331	177
Registro		302	244
Pendiente		358	1451
Franqueos RRpp	**RRPP**	**7**	**356**
Pendiente		**1980**	**7462**
Franqueos Total		**1837**	**1397**

Se aporta también en el Informe I , el dato de resolución de averías en banda ancha (ADSL), indicándose por avería la duración o número de horas desde la apertura hasta resolución de la avería, siendo que a finales de marzo el dato se sitúa en 19,43 horas, pasando a 33 horas en la 5ª semana de abril. Se indica también la dispersión, es decir la separación del tiempo de reparación de avería respecto del objetivo de Telefónica de 48 horas previsto, siendo que en el mes de marzo la separación o dispersión es de 41,73 mientras que en la 5ª semana de abril alcanzaría 189,4.Se resumen también los tiempos de resolución de STF (BÁSICO VOZ), con datos análogos a los anteriores (38 horas en marzo-166 horas en abril).

En el Informe I se consignan también los códigos de identificación de las empresas colaboradoras, así como los códigos identificativos de las distintas posibles actuaciones o actividades a realizar.

En relación a la actividad relacionada con **el denominado "recurso propio"**, se indica en el informe que en el Contrato de Bucle, el pliego de condiciones particulares (enero 2015), se establece en la condición XI, "Exclusividad", que "telefónica se reserva el derecho a adjudicar la prestación del servicio a cuantos adjudicatarios estime conveniente y por tanto, no difiere exclusividad en su ejecución a favor del contratista".

Textualmente se indica que "Que los servicios prestados a TdE vienen descritos en el pliego de Condiciones Particulares del Contrato de Bucle de Cliente, siendo dicha definición:

El presente Pliego tiene por objeto establecer las condiciones particulares aplicables a la contratación por Telefónica de España Sau del servicio denominado "Bucle de Cliente" consistentes en la instalación y mantenimiento de equipos, infraestructura y redes de telecomunicaciones en las instalaciones de Telefónica o del cliente de telefónica, dentro del territorio nacional (en adelante el Servicio o el "contrato").

En dicho servicio integral se distinguen las siguientes actividades o tareas:

Obra Civil.- Son trabajos de excavación, demolición, construcción y mantenimiento de las infraestructuras de soporte para la red de cables de Telefónica canalizada o enterrada

Líneas y Cables (Planta Externa).- En este apartado se engloba el conjunto de trabajos de construcción y mantenimiento en la red de Telefónica como en la infraestructura de soporte de la misma, además de todas aquellas tareas complementarias para la ejecución de esos trabajos, tales como, diseño de los proyectos, permisos correspondientes para la ejecución de las obras. Etc

Atención al Cliente .- En este apartado se engloban todos los trabajos , tanto de instalación como de mantenimiento y atención técnica que los clientes solicitan, trabajos a realizar en la red de Telefónica ó en la casa de los clientes

Continúa el Informe I indicando "no existe documentación donde se refleje la distribución de tareas entre la principal y las contratas de referencia. Dada la no exclusividad, el recurso propio (Telefónica), asume las tareas que cree conveniente en cada momento y en función de su capacidad atendiendo a diferentes criterios, urgencia, objetivo estratégico, deterioro del servicio, etc..."

-En cuanto a la determinación objetiva de la urgencia o prioridad en la atención del mantenimiento de averías, indica el Informe I que:

> .El contrato de bucle establece un plazo general de resolución de averías de 48 horas, (conforme La Orden del Ministerio de Industria, Energía y Turismo IET/1090/2014, de 16 de junio es la que regula las condiciones relativas a la calidad del servicio en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. Que establece los niveles mínimos de calidad del servicio universal con un tiempo de reparación de averías de 48 horas en el 95% de los casos). Siendo que telefónica tiene establecido el concepto de prioridad para regular la actividad de mantenimiento. Dicho concepto busca reducir la dispersión en los tiempos de resolución de averías y establecer cuáles son los servicios y clientes más prioritarios. **Uno de los factores de peso, es el tiempo que lleva abierta la avería.**

Además dentro de esta operativa se establece un "mecanismo de escalados" para agilizar la resolución de averías que superan determinado umbral de duración. En la operativa habitual de trabajo TdE se reserva el derecho de actuar sobre las averías cuando detecta incumplimientos en la resolución de las mismas.

Se indica que para los servicios de Servicio Telefónico Fijo y Banda ancha minorista la exigencia fijada por la Orden Ministerial es que el percentil 95 de la duración media de resolución de averías sea inferior a 48.

Dentro de los clientes o servicios prioritarios y por tanto formando parte de las averías que más urgente se atienden se encuentran los siguientes:

.Servicios Esenciales : Fijados por la Ley General de Telecomunicaciones y Real Decreto 530/2002, de 14 de junio, (por el que se garantiza la prestación del servicio esencial relativo al encaminamiento de las llamadas a servicios de emergencia y al encaminamiento y la conexión entre los puntos de terminación de las redes fijas y móviles y las redes públicas de telecomunicaciones en situaciones de huelga.)

En relación a ello el Artículo 2 del citado recoge *(el mismo se reproduce casi literal en el Informe I)*

A estos efectos, se considerarán como servicios esenciales:

- **a)** La garantía del encaminamiento gratuito de las llamadas a los servicios de emergencia a los que se acceda a través de los siguientes números telefónicos:
  - **1.º** 112 (Servicio de atención de llamadas de urgencia).
  - **2.º** 061 (Urgencias sanitarias).
  - **3.º** 091 (Policía Nacional).
  - **4.º** 088 (Policía Autonómica).
  - **5.º** 062 (Guardia Civil).
  - **6.º** 080 (Servicio local de bomberos).
  - **7.º** 085 (Servicio provincial de bomberos).
  - **8.º** 1006 (Protección Civil).
- **b)** El encaminamiento y la conexión entre los puntos de terminación de las redes fijas y móviles y las redes públicas de telecomunicaciones, incluyendo el acceso a los servicios de transmisión de datos, en especial, el acceso a Internet.
- **c)** El apoyo técnico necesario para garantizar la seguridad de los sistemas informáticos y de los servicios de seguridad de las comunicaciones, correspondientes a servicios públicos que tengan la consideración de esenciales.

.Servicio Universal: La Ley General de Telecomunicaciones y Real Decreto 424/2005 de 15 de abril (por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios)

Indica el informe que "según dichas normas se debe garantizar que todos los usuarios finales han de poder obtener una conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija, que permita realizar comunicaciones de voz, fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet.

Telefonica de España ha sido designada mediante Orden ITC/3231/2011, de 17 de noviembre, como Operador encargado de la prestación de los elementos de servicio universal relativos al suministro de la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas y a la prestación del servicio telefónico disponible al público, desde una ubicación fija."

-Se han de mencionar unos últimos aspectos recogidos en el informe, de complemento, son los relativos a :

.La regulación de las salidas con guardias: las cuales son posibles por el personal propio en sábados y domingos.

.La cuantificación económica de las pérdidas, indicándose en el Informe I, que las penalizaciones del contrato se deciden de forma definitiva al finalizar el trimestre y tras el cierre del proceso de evaluación ante las alegaciones presentadas. (En el segundo informe Informe II, aportado se explica el procedimiento de penalización contractual)

.Recoge también el Informe I la referencia a los "sabotajes" habidos desde el inicio de la Huelga que comprenderían también roturas de cables y acometidas, con averías masivas extraordinarias, y se recogen también todas las denuncias presentadas en esta materia ante las Autoridades competentes. (posteriormente hay varios correos electrónicos que recogen dichos sabotajes).

-Conforme a los datos aportados inicialmente en orden a la necesaria atención urgente de determinadas averías, se solicita a Telefónica, en primer lugar el mismo registro que el anteriormente aportado pero desglosado en "Franqueos, pendiente (pendiente de resolver) y Registro (entradas) al igual que el presentado al respecto de las empresas colaboradoras (ya que el dato para el RRPP no comprende el "registro", si bien se, informa al respecto en el Informe II que: " sobre este punto no es posible obtener los datos del RRPP. El dato de pendiente y registro se obtiene de una foto instantánea sobre los datos a cierre del día que es muy complicada de obtener si se quiere obtener en días posteriores. En el caso del RRPP a nivel de sistemas está incluido dentro de un código de contrata que agrupa a más áreas (Centros Técnicos, Logística) y que no se disgrega por lo que no es posible disponer del mismo."

.En relación a la solicitud efectuada por la actuante relativa a "al respecto de las franqueadas en el periodo por telefónica justificación del criterio de elección para su atención, y justificación documental con identificación de cliente/s si es preciso en relación a su carácter de servicios básicos para la comunidad y sistemas de servicios públicos esenciales", se hace constar en el Informe II:

"3. B). RESPECTO DE LAS FRANQUEADAS EN EL PERIODO POR TELEFONICA, JUSTIFICACIÓN DEL CRITERIO DE ELECCIÓN PARA SU ATENCIÓN

En primer lugar indicar que los datos que se presentan de averías franqueadas pueden variar ligeramente respecto a los que se presentaron para RRPP en el informe anterior. La causa es que se han extraídos los datos del repositorio para añadir datos adicionales como el segmento que es necesario para separar entre regulados, minorista empresas y minorista. El repositorio (ODS) es dinámico y cada cierto tiempo se sincroniza con la aplicación maestra de las averías (SAM) y se corrigen las discrepancias. También influyen los servicios regulados que pueden ser reabiertos en 7 días si la operadora no está de acuerdo con el franqueo.

En el fichero figura el detalle de las averías y a continuación se incluye la tabla resumen donde se han distribuido las averías **franqueadas por servicio y criterio de elección para su atención en el periodo del 1 de Marzo al 29 de Abril de 2015**:

SERVICIO MINORISTA: Servicios afectados por la Orden Ministerial
SERVICIO MINORISTA EMPRESAS: Servicios que están afectados por la Orden Ministerial y acuerdos de nivel de servicio con el cliente
SERVICIOS REGULADOS: Servicios afectados por la regulación de la OBA.

SERVICIO	0-24 h.	24-48 h.	>48 h.
	servicios afectados OM		
SERVICIO MINORISTA	386	852	2989
	servicios afectados OM y SLA		
SERVICIO MINORISTA EMPRESAS	259	507	965
	servicios afectados regulación OBA		
SERVICIO REGULADO	10	8	1063

Que las averías resueltas en el tramo 0-24 h. fundamentalmente han sido probadas desde el repartidor o despacho y se han cerrado sin actuación en domicilio de cliente. En ese sentido, el recurso propio del repartidor ha actuado sobre las averías de ese repartidor para así detectar posibles incidencias en calle (cortes, sabotajes, etc...)."

Refiere la empresa y así lo consigna que le sería imposible atender con su personal el total de averías que son atendidas por las empresas colaboradoras

A modo de conclusión indica la empresa en el Informe II "El empleo por parte de Telefónica de personal propio, con categoría de Operador de Comunicaciones, para la atención de tareas de mantenimiento de averías se realiza de acuerdo con las funciones reglamentariamente establecidas por Convenio Colectivo para esa categoría y que ya han sido realizadas por nuestro personal con anterioridad. Asimismo, estas tareas se realizan en atención a las obligaciones existentes con el Estado y mencionadas en páginas anteriores y en nuestro informe de

fecha 12 de mayo de 2015, es decir: mantenimiento de los servicios esenciales, del servicio universal, del servicio regulado de OBA, de las actuaciones ante actos de sabotaje, del contrato con nuestros clientes, etc... "

3.3.2 En relación a los datos solicitados y aportados por las empresas colaboradoras, se expondrá lo siguiente:

Según la información y aportación de documentos, Telefónica ha celebrado contratos de Bucle entre los años 2012/2015 con las siguientes Empresas Colaboradoras COBRA, COMFICA, ELECNOR, LITEYCA, ITETE, COTRONIC y ABENTEL. Las mismas se dividen todo el territorio de ámbito provincial para la actuación de cada una de ellas.

Se comprueba además que cada una de ellas tiene multiplicidad de empresas a su vez subcontratadas, que también tienen plantilla en situación de huelga, a su vez hay multiplicidad de trabajadores autónomos subcontratados que también realizan la actividad propia de la empresa colaboradora.

En concreto comparecen las empresas colaboradoras COBRA, COMFICA, ELECNOR, ITETE, COTRONIC y ABENTEL.

De los datos aportados por las empresas en la documentación que les es solicitada, cabe afirmar que todas ellas respondieron en términos prácticamente idénticos a varias de las cuestiones solicitadas, sin perjuicio de alguna diferencia en los datos que más abajo se expondrán.

Así todas ellas indicaron de forma idéntica lo siguiente:

-En lo referente al detalle de las órdenes de trabajo que su personal tenía asignado al inicio de la huelga, todas ellas indican no poder aportarlo al no disponer de esa información en sus sistemas ya que esta información solo se refleja en el historial de la orden de trabajo cuando la misma es cumplimentada, por lo que solo se puede acceder cuando se franquea (es finalizada) y por número de orden, no por personas.

-En relación a la solicitud relativa a " las actividades que permiten realizarse con "recursos propios" por Telefónica en la contrata y justificación de causas de realización o de intervención por Telefónica. Con justificación documental de la distribución de tareas entre la principal y las contratas con referencia al contrato de servicios (con todas las contratas existentes)".

Indicaron que la asignación de las órdenes de servicio se realiza a través de telefónica mediante su sistema informático al que tienen acceso todas las empresas colaboradoras.

Se indica que en el propio contrato que se firma con Telefónica, ninguna de las empresas colaboradoras contratadas tiene exclusividad en los trabajos contratados con aquella, como no

podía ser de otra forma, pues es el cliente (Telefónica) el que organiza y distribuye su actividad según sus intereses productivos y organizativos.

A partir de lo anterior, tenemos que al existir por contrato un plazo de resolución de averías de 48 horas en el desarrollo de la actividad normal ordinaria contratada, actividad supervisada y controlada por el cliente en aras de conseguir la máxima calidad en el Servicio, si los trabajos encargados no son franqueados a tiempo, Telefónica en función de la prioridad o no del mismo, puede rescatarlos para ejecutarlos ella misma o quien crea conveniente. En definitiva, podemos decir que Telefónica se reserva el derecho de actuar sobre las averías o instalaciones cuando detecta incumplimientos en la resolución de las mismas.

Independientemente de esto, Telefónica dispone además de unos procedimientos internos mediante los cuales realiza pruebas y repruebas de las averías pendientes.

En relación a la determinación de cuales son averías urgentes, definición y tipos.

La definición de qué averías se consideran urgentes, debido a la propia literalidad del contrato con Telefónica, el cual establece con carácter general un plazo de resolución de las averías de 48 horas, indicaron que:**"urgentes son todas las averías".** Plazo que le viene impuesto a Telefónica a través de una "Orden Ministerial" de tal manera que viene obligada a reparar las averías en menos de 48h

Además, Telefónica tiene establecido internamente un concepto de "Prioridad" para regular la actividad de mantenimiento, a fin de lograr con ello reducir la dispersión en los tiempos de resolución de averías y establecer cuáles son los servicios y clientes más prioritarios para la misma. Dicho concepto de prioridad lo determina en función de varios parámetros de los que destacamos por **ser de mayor relevancia el tiempo que lleva abierta la avería o las reiteraciones que puedan darse en la solicitud de los clientes.**

Otro **tipo de concepto de Urgente viene dado por la propia entidad del cliente/servicio que lo/se solicita**, que les hace ser "prioritarios" de por sí, por dar cobertura al cumplimiento del servicio universal, servicios regulados y servicios de Empresas **y** muy especialmente los servicios básicos para la comunidad: hospitales, servicios de emergencia, policía, etc.

A partir de aquí se procede a **diferenciar los datos según empresas colaboradoras**:

ABENTEL :

En cuanto al número promedio de averías diarias que atendían las subcontratas antes de 7 de abril, en global y a partir del 7 de abril hasta la fecha de la huelga.

Refiere que el promedio de averías/día atendidas por Abentel antes del 7/4 fue de 218 averías /día y a partir del 7/4 y hasta el 28/4 ha sido de 86 averías /día.

La evolución de las averías pendientes a partir del 7/4/15 es el siguiente (mes de abril):

Datos	07	08	09	10	13	16	17	18	20	21	22	23	24	25	27	28	29
Pendiente	167	226	268	410	1324	1746	1689	1665	1676	1644	1555	1533	1509	1602	1678	1751	1774

Indica al respecto del número de trabajadores en huelga que es un aproximado de 20, que se mantienen en el mismo periodo de referencia unos 16 días en huelga. Siendo la plantilla de unos 64 trabajadores y por tanto porcentaje promedio de 30% de trabajadores en huelga en el periodo considerado (7 de abril a 28 de mayo)

Solicitadas las empresas que determinen las posibles pérdidas, ABENTEL indica "Abentel ha realizado una estimación de las perdidas correspondientes a la actividad no realizada con motivo de la huelga, partiendo del rendimiento medio/hora obtenido por el personal en los tres últimos meses y, aplicando el precio de la hora baremos que abona Telefónica por los trabajos realizados, las pérdidas ascienden a 33.720€

Además de estas pérdidas correspondientes a los trabajos que se han dejado de realizar por el personal en huelga, hay partidas que también habrían de sumarse al importe anterior, que sin embargo son de difícil valoración ahora como por ejemplo la que corresponde a las bonificaciones sobre los trabajos realizados que Telefónica realiza a las empresas en función de los ratios de calidad que estas den. Como consecuencia de la huelga, todos los indicadores de calidad se han visto seriamente afectados."

En cuanto a la cuantificación económica de los salarios detraídos a los huelguistas los días que dura la huelga indica que el monto total de los salarios detraídos desde el día 7 de abril, y hasta el día del requerimiento 28.04.15, asciende a 19.959,26 €. (En consecuencia el salario medio detraído por trabajador sería de 60,69 €/día)

COTRONIC-

En cuanto al número promedio de averías diarias que atendían las subcontratas antes de 7 de abril, en global y a partir del 7 de abril hasta la fecha de la huelga Proporciona estos datos de promedio:

PROMEDIOS: SOLO DATO AVERÍAS

	ENTRADAS	CUMPLIMENTADO	PENDIENTE
MARZO	7701	7075	284

ABRIL	6855	3.312	1311
MAYO	6585	3.916	1389

Al respecto del número de trabajadores en huelga, indica que desde 7 de abril a 28 de mayo, de la plantilla promedio de 90 trabajadores de plantilla, hay un promedio de 45% trabajadores en huelga
No determina cuantitativamente las pérdidas, y declara no tener cantidades impagadas por telefónica.
En materia de salarios detraídos no proporciona unas cifras concretas limitándose a referirse a la aplicación del Convenio Colectivo en relación a los días de huelga

COMFICA

En cuanto al número promedio de averías diarias que atendían las subcontratas antes de 7 de abril, en global y a partir del 7 de abril hasta la fecha de la huelga

Aporta los datos de averías mediante gráficos, de los que cabe extraer (no se pueden expresar literalmente pues las cifras están en los gráficos incluídas).

Entre el mes de enero a abril, hay un solapamiento de las líneas del gráfico de "entradas, cierres o franqueos y pendientes, en el nivel aproximado de 500, a partir de 7 de abril se da una amplia subida por encima del nivel de 2000 de las "pendientes", pero no es correlativa ni tan importante la bajada de las cerradas o "franqueadas" (si bien hay un descenso no es tan acusado), también hay unas puntas de entradas sobre el día 16 de abril, pero con igualación los días siguientes al nivel aproximado habitual.
No se puede extraer un dato claro del incremento de las pendientes en relación a las cerradas.

En relación a los datos relativos al número de trabajadores en huelga, indica que de una plantilla aproximada de 200 trabajadores hay una tercera parte de trabajadores en huelga (si bien distingue por periodos el dato general es el anterior), indicando: Del 7 al 13 de abril de 2015: 32,28 % (61 huelguistas sobre 189 trabajadores) ; Del 14 al 30 de abril de 2015: 20,63% (39 huelguistas sobre 189 trabajadores
En relación a la cuantificación de pérdidas indica que, no existen importes impagados, y que están pendientes por determinar cuantitativamente las pérdidas pendientes por minoración de producción, de personal propio y de subcontratas, y el no cumplimiento de objetivos de telefónica.

Cuantifica los salarios dejados de percibir de los trabajadores en huelga en el mes de abril de 64.720 E

ELECNOR:
En cuanto al número promedio de averías diarias que atendían las subcontratas antes de 7 de abril, en global y a partir del 7 de abril hasta la fecha de la huelga

Promedios de Averías

Marzo franqueadas 375
Pendientes 303
Abril franqueadas 256 hasta 7 de abril, 381 desde dia 8
Pendientes 1138

Refiere además que ha habido necesidad de prestar especial atención a los sabotajes, y que habido un paso de trabajadores propios con cambio de actividad de altas o provisión a realizar solo la actividad de mantenimiento con el consiguiente abandono de las altas (reduciéndose en las cumplimentadas a más de la mitad).

Cuantifica los salarios detraídos al personal en huelga solo en abril de 32.579 euros a un total de unos 80 trabajadores en huelga de una plantilla en Barcelona según indica es de unos 150 trabajadores.

COBRA

En cuanto al número promedio de averías diarias que atendían las subcontratas antes de 7 de abril, en global y a partir del 7 de abril hasta la fecha de la huelga, solo proporciona datos del mes de abril, siendo estos

	MEDIA MARZO	MEDIA ABRIL
FRANQUEO	353	209
REGISTRO	317	251
PENDIENTE	414	1506

Indica que los Trabajadores que secundaron la huelga de una plantilla ordinaria de 94 trabajadores sería de 26,60%

Que los salarios detraídos en abril ascenderían a 33.856 euros. No cuantifica pérdidas.

ITETE,

Refiere tener solo dos trabajadores propios en huelga, (si bien sí hay subcontratas de la misma con trabajadores en huelga) que además califica de ilegal por falta de comunicación al respecto de su realización por los afectados, por lo que si bien suministra datos, los mismos no son homogéneos con esta actuación, aunque solo sea por el escaso personal propio en huelga. Al respecto de esta empresa la investigación se ha centrado en su actuación respectiva en cuanto a subcontratas, no consignándose en la presente actuación.

4- CONCLUSIONES DE LOS DATOS COMPROBADOS :

-A priori se ha de aclarar que los datos solicitados, y que son suministrados, son aquellos que las propia empresas objeto de actuación han proporcionado, dado que no existe documentación de contraste que legalmente las empresas deban poseer o conservar, por lo que la realidad de los mimos solo a ellas es atribuible (más allá de la interpretación que estos se pueda realizar). Por ello se intentó desde el primer momento realizar un cruce de datos que proporcionase conclusiones al respecto de los hechos. (se ha de destacar que no se corresponden de modo exacto los datos proporcionados por Telefónica respecto de los proporcionados por las empresas colaboradoras al respecto de sí mismas).

-De la visita efectuada y del examen de las órdenes de trabajo, resulta clara la conclusión de que se es asignado a personal directo o propio de Telefónica durante la huelga, las actividades de mantenimiento, o reparación de averías, las cuales no venían siendo efectuadas por dicho personal desde hace varios años (8 según declaraciones) salvo para las denominadas "averías de infancia", (de nuevas altas). En los primeros días de la huelga dicha asignación se corresponde con la asunción directa por personal de Telefónica, de órdenes que ya se habían asignado de modo previo a las empresas colaboradoras.

Así lo recoge expresamente la empresa Telefónica, en sus conclusiones en relación a la adecuada categoría de los trabajadores en relación a las funciones que les son encomendadas.

En cuanto a los parámetros de dicha asunción, resulta muy relevante el **dato de los "franqueos" o cierres de averías, que realiza directamente Telefónica que pasa de ser de un total media de 7 en el mes de marzo de 2015, a un total media de 356 durante el mes de abril de 2015.**

Este dato se ha de poner en relación con los datos suministrados por las empresas colaboradoras, y así vemos que en empresas como ABENTEL Y COTRONIC, hay una directa relación o proporción entre el número de trabajadores en huelga y la reducción en el número de averías cumplimentadas no ocurre así en las restantes, si bien dicho dato puede ser paliado por el cambio en las tareas de su propia plantilla con el abandono de las "altas" pasando a realizar tan solo "averías". No obstante en todas ellas se observa una reducción del número de averías cumplimentadas.

En todos los casos se observa un incremento desproporcionado de las pendientes (parece en ocasiones muy superior a las entradas), siendo posible por tanto la existencia de las citadas averías masivas.

(Los otros datos solicitados en cuanto a pérdidas de empresa y salarios detraídos, pretendían proporcionar cuantitativamente entre ambas la lesión producida para los trabajadores y la repercusión para cada una de las empresas con personal en huelga)

Así y en palabras de la propia Telefónica, resulta claro que con su propio personal no podría atender la totalidad de las averías que atendía el personal de las empresas colaboradoras, por lo

que tampoco puede efectuarlo, pero atiende con sus recursos propios durante la huelga aquellas averías que considera urgentes.

En cuanto a qué se considera "urgente", tanto la propia Telefónica como las empresas colaboradoras, atienden al criterio de que son aquellas cuya duración supera las 48 horas, siendo tanto más urgente cuanto más tiempo permanezca abierta la avería.

Pese a haber sido solicitado a Telefónica el dato acerca de qué franqueos se corresponden con una u otra razón de urgencia, la empresa desglosa por tiempos (también por servicios), pero en ningún momento proporciona el dato, o puede distinguir de las averías atendidas cuáles atienden a "servicio universal" o "servicios esenciales".

5- VALORACION JURIDICA Y CONCLUSIONES.

Establecido ya el hecho de que durante la Huelga convocada, Telefónica asumió con su propio personal la actividad de "mantenimiento", (reparación de averías), actividad que era propia de las empresas colaboradoras en la proporción que le fue posible y en relación al personal de que disponía, atendiendo las averías en virtud de su urgencia por fecha de entrada, cabe detallar:

-Que la empresa realiza dicha actividad entendiendo que las empresas colaboradoras, con las que celebra el contrato de bucle, por no tener exclusividad en el servicio, que en cualquier momento puede asumir Telefónica u otra, por permitir dicho Contrato de Bucle la asunción con el denominado Recurso Propio, es ajustada a derecho.

En este punto conviene citar la STC 123/1992 de 28 de septiembre que indica "El derecho de Huelga..La preeminencia de este derecho produce, durante su ejercicio, el efecto de reducir y en cierto modo anestesiar, paralizar o mantener en una vida vegetativa, latente, otros derechos que en situaciones de normalidad pueden y deben desplegar toda su capacidad potencial"

Cabría por tanto afirmar que dicha asunción mediante Recurso Propio es posible conforme al contrato, y por tanto ajustada a derecho en el normal devenir del servicio y de la actividad contratada. Sin embargo dicha asunción en la situación de huelga de los trabajadores de las plantillas de las empresas colaboradoras puede comportar por tanto la asunción deliberada de las tareas y funciones que estos deberían desarrollar, y por tanto se vería afectado el ejercicio del Derecho de Huelga de modo directo, menoscabando la presión que ejercen dichos trabajadores huelguistas como objetivo fundamental de la Huelga. En palabras de la STC 33/2011 de 28 de mayo "en un contexto de Huelga legítima, el referido ius variandi, no puede alcanzar la sustitución del trabajo que deberían haber desempeñado los huelguistas por parte de quien en situaciones ordinarias no tiene asignadas tales funciones; ya que en tal caso quedaría anulada o aminorada la presión ejercida legítimamente por los huelguistas a través de la paralización del trabajo"

-En este punto conviene analizar si la titular de la actividad, es decir Telefónica, puede lesionar como sujeto activo el derecho de huelga de los trabajadores que prestan servicios en las empresas colaboradoras contratadas.

En este punto conviene traer a colación la Sentencia del Tribunal Supremo dictada en Recurso de Casación 95/2014, en su Sala de lo Social de fecha 11/02/2015, (PRESSPRINT).

La misma recoge en diversos puntos nuestra doctrina asentada en materia de derecho de Huelga.

Así en su fundamento Jurídico 9 recoge la STC 75/2010 de 19 de octubre la cual refiere "Este Tribunal ha declarado ya en diversas ocasiones que los derechos fundamentales de un trabajador pueden ser vulnerados por quien no es su empresario en la relación laboral, pero interviene o interactúa en conexión directa con la relación laboral". Esta sentencia contiene el siguiente párrafo muy revelador "la esencia misma de los procesos de subcontratación, esto es la fragmentación de la posición empresarial en la relación de trabajo en dos sujetos, el que asume la posición de empresario directo del trabajador, contratando con éste la prestación de sus servicios, y el que efectivamente recibe estos, de una manera mediata y merced a un contrato mercantil. En la práctica si no pudiese otorgarse la tutela jurisdiccional ante vulneraciones de derechos fundamentales en supuestos como éste, se originaría una gravísima limitación de las garantías de los derechos fundamentales de los trabajadores en el marco de procesos de descentralización empresarial, cuando no directamente a su completa eliminación, lo que resulta constitucionalmente inaceptable" y continúa " En el caso del derecho de huelga, cuyo ejercicio, por definición, se habrá de proyectar de manera principal sobre la actividad productiva de la empresa principal, a la que la contrata en sí misma sirve, la pretendida irresponsabilidad laboral de esta empresa respecto de cualquier actuación que pueda desarrollar con la finalidad de impedir, coartar o sancionar el legítimo ejercicio del derecho de huelga, al socaire, de su invocada ajeneidad a la relación laboral entre las partes supondría la práctica eliminación del derecho de huelga en el ámbito de estas relaciones"...y continúa " No sería admisible que en los procesos de descentralización productiva los trabajadores carecieran de los instrumentos de garantía y tutela de derechos fundamentales con que cuentan en los supuestos de actividad no descentralizada ante actuaciones empresariales lesivas de los mismos."

Indica la Sentencia en su fundamento Décimo, que "si bien es cierto que dichas entidades mercantiles no mantienen relación directa con los trabajadores huelguistas.. no es menos cierto que la actuación de dichas empresas...ha incidido seriamente en los efectos y repercusión de la huelga"

Así una vez sentado que la empresa TELEFONICA DE ESPAÑA SAU, puede ser sujeto activo de la lesión del derecho de huelga de los trabajadores pertenecientes a las empresas colaboradoras, pese a no ser parte de la relación laboral directa , se procederá a estudiar el contenido de dicha afectación.

Así la propia normativa reguladora y en concreto el ya citado por la empresa Rd 530/2002, el cual indica en su Preámbulo "De acuerdo con el artículo 37 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, la conexión a la red telefónica fija y al servicio telefónico fijo disponible al público constituye una prestación que se incluye en el servicio universal de telecomunicaciones. Según la citada Ley y las Directivas comunitarias, se trata de un servicio que debe garantizarse a la generalidad de los ciudadanos" "I. Resulta preciso, por lo tanto, garantizar la posibilidad de acceso por los ciudadanos al servicio telefónico y la conexión con la red telefónica pública.

Además, la Directiva 2002/22/CE, de 7 de marzo, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios, exige la garantía del servicio universal como un conjunto mínimo de servicios a todos los usuarios finales a un precio asequible. Según sus preceptos, forma parte del servicio universal la transmisión de datos a velocidades suficientes para acceder de forma funcional a Internet, con lo que se trata ésta de una prestación que debe garantizarse a la generalidad de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta el indubitado carácter de servicio esencial para la comunidad de los servicios de atención de urgencias, relativos a la seguridad de las personas, la seguridad pública y la protección civil, debe señalarse que el encaminamiento de las llamadas a los servicios de atención de los mismos es lo que garantiza el efectivo acceso de los ciudadanos a ellos. Con ello, el carácter de servicio esencial de la obligación de encaminamiento de llamadas deriva directamente del de los servicios de emergencias.

Por otra parte, el desarrollo de la sociedad de la información y la incorporación de las nuevas tecnologías a la prestación de servicios públicos que son considerados como servicios esenciales para la comunidad requiere considerar también como servicios esenciales los de apoyo técnico necesario para garantizar la seguridad de los sistemas informáticos y de los servicios de seguridad de las comunicaciones, ya que debe asegurarse por los poderes públicos el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos y los bienes protegidos constitucionalmente, tales como la protección de la vida, la salud o la satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos. Por ello, esta modernización de los servicios públicos requiere, a su vez, que el desarrollo de su función considerada esencial esté condicionada al adecuado funcionamiento de unos medios tecnológicos que, a menudo, son prestados y gestionados por empresas privadas especializadas en el sector.

Por todo ello, se **hace necesario incorporar en el presente Real Decreto la oportuna habilitación para proteger los servicios mínimos de aquellas empresas y entidades cuya función sea la de asegurar el adecuado funcionamiento de los sistemas informáticos y la seguridad de las comunicaciones telemáticas correspondientes a servicios públicos que tengan la consideración de esenciales.**

A estos efectos, se hace preciso conjugar los intereses generales de la comunidad con los derechos de los trabajadores afectados de las entidades titulares de las redes, adoptando las medidas necesarias para asegurar su funcionamiento del servicio en las debidas condiciones de

-Defiende en todas sus intervenciones la empresa de referencia que la asunción parcial de la actividad de mantenimiento y reparación de averías durante la huelga, viene motivada la atención de servicios esenciales, o servicios generales, o en definitiva actuaciones de urgencia impuestas por la normativa reguladora de los servicios de comunicaciones.

Si bien resulta posible que dicha afirmación se ajuste a la realidad, aunque la empresa no ha podido desglosar ni determinar en las "averías" franqueadas o atendidas, cuáles sí y cuáles no, se ajustan a tales criterios, resulta preciso aquí traer a colación, que durante el ejercicio de la huelga, en ningún momento fueron solicitados y establecidos servicios mínimos.

En este sentido sí la Sentencia STC 184/2006 de 19 de junio, indica " en relación con la fijación de los servicios esenciales, el Tribunal Constitucional en sentencia 184/2006, de 19 de junio, ha establecido lo siguiente "a) el derecho de huelga puede experimentar limitaciones o restricciones en su ejercicio derivadas de su conexión con otros derechos o bienes constitucionalmente protegidos, aunque nunca podrán rebasar su contenido esencial, hacerlo impracticable, obstruirlo más allá de lo razonable o despojarlo de la necesaria protección. Una de esas limitaciones expresamente previstas en la Constitución, procede de garantizar los servicios esenciales de la comunidad"

Por su parte la STC 33/2011 de 28 de marzo, establece " Por ello ni el empresario puede imponer a los trabajadores no huelguistas la realización de las tareas que corresponden a los que secundaron la convocatoria, ni los trabajadores que libremente decidieron no secundarla pueden sustituir el trabajo de sus compañeros. Esta regla general admite dos excepciones, conectadas a las previsiones legales sobre el aseguramiento de determinados servicios mínimos esenciales para la comunidad y a las previsiones sobre los servicios de seguridad y de mantenimiento en la empresa. En estos dos supuestos, si los trabajadores designados para el mantenimiento de los referidos servicios se negaran o se resistieran a prestarlos quedaría justificada la sustitución a tales efectos."

Así cabe determinar que si bien la actividad prestada por telefónica y conforme a la regulación de comunicaciones puede incidir de modo directo en los denominados "servicios esenciales" para la comunidad, no es menos cierto que en ningún momento fueron solicitados ni establecidos servicios mínimos para garantizar su atención.

En este punto apuntar, que el "borrador de orden sobre servicios mínimos en Telefónica, para las convocatorias previstas para los días 2,4,9 y 11 de junio de 2015" establecía el porcentaje de atención de Telefónica para cada uno servicio de los regulados, con porcentajes numéricos especificados.

En el presente caso no se ha establecido qué servicios o qué porcentaje de los mismos, puede atender Telefónica sin atentar al derecho de huelga, toda vez que tampoco la empresa ha podido deslindar en las averías atendidas según el criterio de urgencia, cuáles pertenecerían a dichos servicios esenciales o otros.

seguridad y permitiendo, a la vez, que dichos trabajadores puedan ejercer el derecho a la huelga."

El mismo prevé en **su Artículo 3**

1. Por Orden del Ministro de Ciencia y Tecnología se determinarán las sociedades o entidades sujetas a la garantía de los servicios esenciales, así como el personal y los medios necesarios para garantizar la prestación de los mencionados servicios.

2. Por Orden de los Ministros con competencia en relación con los servicios públicos que tengan la consideración de esenciales, se determinarán las sociedades o entidades sujetas a lo dispuesto en el párrafo c) del artículo 2, así como el personal y los medios necesarios que garanticen la prestación de los mencionados servicios.

.Dicha Orden recogida en el Real Decreto, como delimitadora de dichos servicios y que a su vez permita el ejercicio del derecho de huelga no ha sido dictada por no ser solicitada, siendo entendido por Telefónica que la misma no venía afectada por el derecho de huelga de los trabajadores propios de sus empresas colaboradoras.

Por tanto y a falta de dicha normativa reguladora de dichos servicios, cabe decir que la totalidad de la asunción de las tareas propias de los huelguistas por el personal propio de telefónica, incide y lesiona de modo directo dicho derecho de huelga, por no poder ser atribuibles dichas funciones a la garantía de servicios mínimos /servicios esenciales/servicios generales.

Por tanto cabe afirmar en conclusión de lo aquí referido, que se produce:

Una sustitución de los trabajadores huelguistas pertenecientes a las empresas colaboradoras contratadas por Telefónica, en cuanto a parte de sus tareas o funciones, con la asunción de las mismas por parte de personal adscrito de modo directo a Telefónica.

Así si bien dicha sustitución no abarca la totalidad de las tareas, por no poder asumidas todas ellas en cuanto a la capacidad organizativa por parte de Telefónica, sí se produce en una parte de las mismas.

Y si bien conforme a los datos analizados, sí se produce un perjuicio para las empresas con trabajadores en huelga en atención a las propias penalizaciones del contrato, o no consecución de objetivos fijados, con disminución de su actividad de atención o cumplimentación de averías (mantenimiento), en proporción o no al número de trabajadores de la plantilla que en cada caso realizan la huelga, no es menos cierto que la presión sobre Telefónica se ve minorada mediante la atención al cliente que se considera urgente dentro de las posibilidades de que dispone la empresa con sus medios y personal propios.

En este punto cabe considerar que no se acoge la alegación de la empresa relativa a la atención de "sabotajes", ya que dicho pronunciamiento supondría la consideración de la huelga ejercida de forma ilegal, y ello requeriría el previo pronunciamiento judicial de tal ilegalidad en base a los actos de los propios huelguistas durante el ejercicio de la misma.

6- Por tanto se estima como HECHO PROBADO:

Los actos del empresario lesivos del derecho de huelga de los trabajadores consistentes en la sustitución de los trabajadores en huelga por otros no vinculados al centro de trabajo al tiempo de su ejercicio, salvo en los casos justificados por el ordenamiento.

7- PRECEPTOS INFRINGIDOS, TIPIFICACION Y PROPUESTA DE SANCION:

Los hechos descritos en el apartado 5 anterior en relación a los hechos constatados, suponen una vulneración del art. 28 de la Constitución Española, Publicada en BOE núm. 311 de 29 de Diciembre de 1978 y art.4.1 e) del Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995 de 24 de marzo (BOE del 29 de marzo) y en relación al art.6.5 del Real Decreto 17/1977 de 4 de marzo sobre relaciones de Trabajo (Boe del 9 de marzo)

Dicha infracción se encuentra preceptivamente tipificada y calificada como muy grave en el art, 8.10 del Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por Real Decreto Legislativo, 5/2000 de 4 de agosto (Boe del 8 de agosto).

La conducta infractora consiste en " Los actos del empresario lesivos del derecho de huelga de los trabajadores consistentes en la sustitución de los trabajadores en huelga por otros no vinculados al centro de trabajo al tiempo de su ejercicio, salvo en los casos justificados por el ordenamiento "

En base a ello se levanta acta de infracción que se contiene en expediente 8/0011232/15.

Es todo lo que procede informar a los efectos oportunos.

Barcelona, 06 de agosto de 2015

La inspectora de Trabajo y Seguridad Social

[redacted]

Inspecció de Treball de Catalunya
Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Ocupació