



MINISTERIO
DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE LA
INSPECCIÓN DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL
INSPECCION PROVINCIAL DE
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
DE MADRID

Registro Salida

Fecha: 10/03/2010

Hora: 12:15:00

INSPECCION PROVINCIAL
DE TRABAJO
Y SEGURIDAD SOCIAL
MADRID

Hoja 1 de 2

S/Ref^o:

D. Eduardo Jiménez González

N/Ref^o: O.S. Nº 28/0001148/10

ALBARRACÍN Nº 25.despacho c206 sección
sindical CCOO
28037 MADRID

Empresa: ATOS ORIGIN SA ESPAÑOLA

Fecha: 19-2-2010

Asunto: CONTESTACIÓN A DENUNCIA

En relación con la orden de servicio de referencia se informa lo siguiente:

- Con fecha 21-1-2010 se gira visita de inspección al centro de trabajo de a empresa ATOS ORIGIN SA ESPAÑOLA, sito en Madrid, calle Albasanz nº 15 planta 3ª, con el fin de efectuar comprobaciones sobre si la citada empresa ha respetado el derecho a la huelga que parte de los trabajadores del citado centro están ejerciendo.
- Durante la visita se entrevista a Dña. Lorenza López Agudo, responsable del servicio y a D. Pedro Castro, gerente grupo BPO (Business Process Organization) y con los trabajadores en huelga Dña.Mónica Melgar Pazos, Dña.Javier Jiménez Sánchez y Dña.Bárbara Pérez Navascués. Así mismo, durante la visita se personan en el centro de trabajo D. Gustavo Hornos Prados y D. Manuel Rivera, ambos responsables del departamento de recursos humanos. No se puede entrevistar al presidente del comité de huelga por encontrarse ausente, por lo que se posponen actuaciones hasta el día 4-2-2010.
- Con fecha 4-2-2010 se mantiene una nueva reunión en los locales de la empresa con el presidente del comité de huelga D. Eduardo Jiménez González y con los citados responsables del departamento de recursos humanos sobre las circunstancias concurrentes durante el ejercicio del derecho de huelga, como consecuencia de lo cual se requiere a la empresa el contrato de servicios suscrito con IBERIA LAE, la relación de trabajadores que ejercieron su derecho de huelga y la forma en que durante la huelga se produjo la desviación de llamadas internacionales.
- La empresa remite los días 15,17 y 18 de febrero la documentación solicitada.
- De lo manifestado por ambas partes y de la documentación examinada se comprueba que:
 1. ATOS ORIGIN SA ESPAÑOLA con fecha 1-11-2007 suscribe con IBERIA LÍNEAS AÉREAS ESPAÑOLAS para la prestación del servicio IBERIA PLUS. Dicho contrato – actualmente vigente- tiene por objeto la prestación por ATOS a IBERIA de los servicios del programa IBERIA PLUS relativos al centro de servicios para las tarjetas clásica y plata y de los servicios del programa IBERIA PLUS relativos al centro de servicios IBERIA PLUS empresa y a la comunicación del programa relativo al centro de servicios para las tarjetas clásica y plata con el cliente que se detallan en el anexo I al contrato.
 2. Para la prestación de tal servicio ATOS tiene contratado personal al efecto que atiende las llamadas telefónicas de los clientes de IBERIA PLUS. Entre dicho personal contratado se encuentran siete trabajadores que hablan el idioma inglés y que por ello son los únicos de dicho servicio de atención telefónica que entre cuyos cometidos se encuentra la atención de llamadas internacionales, dado que en las mismas es el inglés el idioma empleado. Dichas llamadas internacionales son atendidas a través de un determinado número telefónico.
 3. Los días 28,29 y 30 de diciembre de 2009 y los días 11, 12, 13, 14 y 15 de enero de 2010, los siete trabajadores que atienden las llamadas internacionales ejercen su

CORREO ELECTRÓNICO
itmadrid@mtas.es
www.mtas.es/itss



C/Ramírez de Arellano, 19
28043 MADRID
TELÉFONO: 91 363 56 00
FAX: 91 363 71 80



Núm. O.S.:

Empresa:

derecho de huelga. El motivo de la huelga estriba en la reivindicación de mejoras salariales precisamente por tener que atender las llamadas en el indicado idioma. El ejercicio del derecho de huelga provoca que las llamadas internacionales no sean atendidas. Ante tal hecho, la empresa ATOS manifiesta a la inspectora que suscribe que *“una vez conocida la convocatoria de la huelga nos ponemos en contacto con nuestro cliente (IBERIA) para notificarle la incidencia en el servicio los días de huelga. El cliente (IBERIA) considera adecuado que se desvíen las llamadas para ser atendidas por sus medios. Contactamos con Telefónica y solicitamos que se desvíen las llamadas entrantes correspondientes al número que da el servicio a los teléfonos facilitados por Iberia en las fechas de la huelga”*.

4. Como consecuencia de que ATOS deja de prestar el servicio de atención de llamadas internacionales, estas pasan a ser atendidas directamente por IBERIA quien no penaliza a la empresa por la desatención del servicio.

En consecuencia, el hecho de que la empresa ATOS ORIGIN SA ESPAÑOLA contacte con la compañía Telefónica y solicite que se desvíen a los teléfonos facilitados por IBERIA, en las fechas de la huelga, las llamadas entrantes correspondientes al número que da el servicio a las llamadas internacionales, supone la sustitución de los trabajadores en huelga por otros no vinculados al centro de trabajo al tiempo de su ejercicio. Dicha sustitución, como tienen declarado los tribunales (Sentencia núm. 4365/2008 de 27 mayo), *constituye el ejercicio abusivo de un derecho que en principio corresponde al empresario, el ius variandi, con una posibilidad de novación contractual, desde el momento en que su potestad de dirección se maneja con fines distintos a los previstos en el ordenamiento jurídico y en una situación conflictiva, no como medida objetivamente necesaria para la buena marcha de la empresa, sino para desactivar la presión producida por el paro en el trabajo. En tal sentido, atenta al recíproco deber de lealtad y buena fe que perdura durante la huelga, como dijo el Tribunal Supremo en su Sentencia de 24 de octubre de 1989 (RJ 1989, 7422) (Sala de lo Social).*

En definitiva, la sustitución descrita constituye un acto de la empresa ATOS ORIGIN SA ESPAÑOLA lesivo del derecho de huelga de los trabajadores anteriormente relacionados y, por consiguiente, contrario a la normativa legal vigente en la materia, por lo que se ha procedido a extender acta de infracción con la que se inicia el correspondiente procedimiento sancionador.

LA INSPECTORA DE TRABAJO
Y SEGURIDAD SOCIAL.

Fdo.-Ana de las Cuevas Torresano.