



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SECRETARÍA DE
ESTADO DE EMPLEO Y
ECONOMÍA SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE TRABAJO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
RELACIONES LABORALES

Expte. 0414/21
Hoja nº 1

R E S O L U C I Ó N

N/REF: REGULACIÓN DE EMPLEO

Expte: 0414/21

Asunto: ERTE Fuerza Mayor

Destinatario: **ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U. (CIF: A79331690)**

Dirección: Calle Rufino González, 42
28037 Madrid

Correo electrónico: enceca@cecamagan.com

VISTO: El procedimiento de regulación de empleo presentado por D^a Alejandra Talavera Vallejo, en representación de la empresa **ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U.**, con domicilio en calle Rufino González, 42 (28037 Madrid) y dedicada a la actividad de atención de llamadas telefónicas.

Y teniendo en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES

PRIMERO: El día 21-06-2021 tuvo entrada en esta Dirección General de Trabajo el referido procedimiento en el que la indicada representante de la empresa **ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U.**, solicita declaración de fuerza mayor autorización para la suspensión del contrato de trabajo de 654 empleados.

Según el escrito de la empresa, los trabajadores para los que solicita la suspensión del contrato de trabajo pertenecen a los centros de trabajo sitios en las Comunidades Autónomas de Cataluña, Cantabria y Comunidad de Madrid.

CORREO ELECTRÓNICO
regulacionempleo@mitramiss.es
Código DIR3: EA0041807

C/ PIO BAROJA, 6
28071 MADRID
TEL: 91 363 18 00
FAX: 91 363 20 38

CSV : PTF-a2ae-310c-68b4-605e-299c-060f-dc95-41fb

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : VERONICA MARTINEZ BARBERO | FECHA : 15/07/2021 18:07 | Sin accion específica | Sello de Tiempo: 15/07/2021 18:07

ÁMBITO- PREFIJO

GEISER

Nº registro

00000341s2100084751

CSV

GEISER-dbf-3659-967b-4fd8-9cef-97bd-d60c-8fc9

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida>

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

19/07/2021 11:34:19 Horario peninsular

Validez del documento

Original





MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SECRETARÍA DE
ESTADO DE EMPLEO Y
ECONOMÍA SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE TRABAJO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
RELACIONES LABORALES

Expte. 0414/21
Hoja nº 2

La solicitud se fundamenta en causa de fuerza mayor, de conformidad con lo regulado en los artículos 47.3 y 51.7 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

SEGUNDO: La representación empresarial aporta la siguiente documentación:

- Poder general a favor de D. Mario Moreno Román.
- Memoria explicativa de la fuerza mayor.
- Informe técnico.
- Escrituras de constitución de la sociedad.
- Escrituras sobre el cambio de denominación de la sociedad.
- Comunicación a la Representación Legal de los Trabajadores.
- Lista de trabajadores afectados.

TERCERO: Con fecha 23/06/2021 el Sindicato del Sector Federal de Telemarketing de la Confederación General del Trabajo (CGT) presenta en esta Dirección General escrito donde hace constar las alegaciones oportunas en relación a las medidas que la empresa indicada pretende adoptar, indicando la no concurrencia de las causas de fuerza mayor del presente Expediente de Regulación Temporal de Empleo, basándose en que no se cumplen los requisitos que motivan un expediente de regulación de empleo por fuerza mayor y entendiéndose que la empresa quiere adoptar una medida "absolutamente desproporcionada".

CUARTO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 47.3 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, se ha puesto en conocimiento de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal la iniciación del presente procedimiento de regulación de empleo.

CORREO ELECTRÓNICO
regulacionempleo@mitramiss.es
Código DIR3: EA0041807

C/ PÍO BAROJA, 6
28071 MADRID
TEL: 91 363 18 00
FAX: 91 363 20 38

CSV : PTF-a2ae-310c-68b4-605e-299c-060f-dc95-41fb

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : VERONICA MARTINEZ BARBERO | FECHA : 15/07/2021 18:07 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 15/07/2021 18:07

ÁMBITO- PREFIJO

GEISER

Nº registro

00000341s2100084751

CSV

GEISER-dbf-3659-967b-4fd8-9cef-97bd-d60c-8fc9

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida>

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

19/07/2021 11:34:19 Horario peninsular

Validez del documento

Original





MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SECRETARÍA DE
ESTADO DE EMPLEO Y
ECONOMÍA SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE TRABAJO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
RELACIONES LABORALES

Expte. 0414/21
Hoja nº 3

Asimismo, se ha comunicado el procedimiento y solicitado informe a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, el cual se ha recibido el día 14-07-2021. Éste es desfavorable por las razones que a continuación se exponen.

QUINTO: En la tramitación del presente procedimiento se han observado las prescripciones legales y reglamentarias de general aplicación.

En cuanto a los plazos máximos de resolución y notificación se hace constar que, con motivo del incidente de ciberseguridad sufrido a partir del día 9 de junio de 2021 por el Ministerio de Trabajo y Economía Social, esta Dirección General de Trabajo dictó la Resolución de fecha 16 de junio de 2021 sobre ampliación de plazos en el ámbito de actuación y funcionamiento de la propia Dirección General mediante la que se amplían, hasta que se resuelvan las incidencias técnicas que imposibilitan el funcionamiento ordinario de los sistemas y aplicaciones informáticas del Ministerio de Trabajo y Economía Social, incluyendo su sede electrónica, los plazos máximos de resolución y notificación aplicables a, entre otros, los procedimientos previstos en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 1483/2012, 29 de octubre, norma de aplicación a este expediente.

En este sentido, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en el artículo 11.1 g) del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado mediante Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, y según la comunicación publicada en la sede electrónica del Ministerio de Trabajo y Economía Social, dicha ampliación de plazos se entiende producida respecto del presente procedimiento (cuyo plazo de resolución está fijado en días) por tantos días hábiles como existen en el período comprendido entre el 16 de junio de 2021 (inicio de la ampliación) y el 8 de julio de 2021 (fin de la ampliación), ambos inclusive.

A los anteriores hechos son de aplicación los siguientes

CORREO ELECTRÓNICO
regulacionempleo@mitramiss.es
Código DIR3: EA0041807

C/ PÍO BAROJA, 6
28071 MADRID
TEL: 91 363 18 00
FAX: 91 363 20 38

CSV : PTF-a2ae-310c-68b4-605e-299c-060f-dc95-41fb

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : VERONICA MARTINEZ BARBERO | FECHA : 15/07/2021 18:07 | Sin accion específica | Sello de Tiempo: 15/07/2021 18:07

ÁMBITO- PREFIJO

GEISER

Nº registro

00000341s2100084751

CSV

GEISER-dbf-3659-967b-4fd8-9cef-97bd-d60c-8fc9

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida>

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

19/07/2021 11:34:19 Horario peninsular

Validez del documento

Original





MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SECRETARÍA DE
ESTADO DE EMPLEO Y
ECONOMÍA SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE TRABAJO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
RELACIONES LABORALES

Expte. 0414/21
Hoja nº 4

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO: Esta Dirección General de Trabajo es competente para resolver la presente solicitud, de conformidad con los artículos 47 y 51 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre; el Reglamento de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y reducción de jornada, aprobado por el Real Decreto 1483/2012, de 29 de octubre; el artículo 8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público; y el Real Decreto 499/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

SEGUNDO: El presente procedimiento se presenta al amparo del artículo 47.3 del Estatuto de los Trabajadores y los artículos 31 y siguientes del Reglamento de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y reducción de jornada. A este respecto, es necesario indicar que el concepto jurídico indeterminado de fuerza mayor en el ámbito de las relaciones laborales, tanto en su vertiente propia como impropia (ésta también denominada "*factum principis*"), ha sido definido tanto por la legislación (artículo 1105 del Código Civil) como por la Jurisprudencia, entre otras, por las Sentencias del Tribunal Supremo de 24.02.1999 y de 27.02.2008, como el suceso o hecho, de carácter extraordinario, que se produce fuera del contexto interno de la empresa, siendo aquél un suceso imprevisible o que, siendo previsible, es inevitable, generándose como consecuencia del mismo la imposibilidad de trabajar, ya sea de manera temporal o definitiva. En la fuerza mayor de carácter impropio, la imposibilidad de llevar a efecto la actividad normal de la empresa viene impuesta por una norma o por un acto de la Administración pública. En este sentido, procede citar la STS (Sala de lo Contencioso-Administrativo) de 05-04-2018 (RJ 2018/1655) que en su FD 12º señala: "*Para que el factum principis opere es necesario que concurran ciertas condiciones: una decisión de la autoridad o del poder público, la decisión ha de ser imprevisible e inevitable provocando la imposibilidad en el cumplimiento de las prestaciones de las partes y la decisión debe recaer sobre la empresa*".

CORREO ELECTRÓNICO
regulacionempleo@mitramiss.es
Código DIR3: EA0041807

C/ PÍO BAROJA, 6
28071 MADRID
TEL: 91 363 18 00
FAX: 91 363 20 38

CSV : PTF-a2ae-310c-68b4-605e-299c-060f-dc95-41fb

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : VERONICA MARTINEZ BARBERO | FECHA : 15/07/2021 18:07 | Sin accion específica | Sello de Tiempo: 15/07/2021 18:07

ÁMBITO- PREFIJO

GEISER

Nº registro

00000341s2100084751

CSV

GEISER-dbf-3659-967b-4fd8-9cef-97bd-d60c-8fc9

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida>

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

19/07/2021 11:34:19 Horario peninsular

Validez del documento

Original





MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SECRETARÍA DE
ESTADO DE EMPLEO Y
ECONOMÍA SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE TRABAJO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
RELACIONES LABORALES

Expte. 0414/21
Hoja nº 5

TERCERO: De conformidad con el artículo 33.3 del Reglamento de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y reducción de jornada, la labor de la autoridad laboral consiste en constatar la existencia de la fuerza mayor como causa de la extinción de las relaciones laborales.

CUARTO: Pues bien, del análisis de la documentación aportada por la empresa, en el presente supuesto no se puede considerar constatada la fuerza mayor como causa motivadora de la suspensión de los contratos de trabajo.

La mercantil explica, de forma general, que concurre fuerza mayor como consecuencia del ciberataque sufrido con fecha 4 de junio de 2021, identificado por la empresa como un virus de tipo malware y que como consecuencia de ello, *“se han visto afectados todos los componentes que dependen de esta infraestructura, los trabajadores de las distintas sociedades se han visto imposibilitados para utilizar los programas computacionales para operar los servicios de Contact Center y gestión documental y, con ello, para prestar servicios”*.

En primer lugar, la empresa indica que el virus ha podido entrar en su sistema informático a través de un enlace malicioso en una página web, la infección de un fichero compartido o mediante phishing. No obstante, la empresa no aporta a esta Dirección General ninguna prueba documental que efectivamente acredite la existencia de un virus informático en su sistema, únicamente aporta las conversaciones mantenidas con la compañía Unified Cloud Services que da soporte a la empresa, pero sin facilitar ningún tipo de informe o documentación que acredite el ciberataque sufrido.

En segundo lugar, la constatación de la fuerza mayor exige el cumplimiento de una serie de premisas, que, en ausencia de desarrollo legal, han sido establecidas jurisprudencialmente. En este sentido, es claro que no estamos ante un supuesto de fuerza mayor propiamente dicha, entendida como todo suceso o acontecimiento de carácter extraordinario que

CORREO ELECTRÓNICO
regulacionempleo@mitramiss.es
Código DIR3: EA0041807

C/ PÍO BAROJA, 6
28071 MADRID
TEL: 91 363 18 00
FAX: 91 363 20 38

CSV : PTF-a2ae-310c-68b4-605e-299c-060f-dc95-41fb

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : VERONICA MARTINEZ BARBERO | FECHA : 15/07/2021 18:07 | Sin accion específica | Sello de Tiempo: 15/07/2021 18:07

ÁMBITO- PREFIJO

GEISER

Nº registro

00000341s2100084751

CSV

GEISER-dbf-3659-967b-4fd8-9cef-97bd-d60c-8fc9

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida>

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

19/07/2021 11:34:19 Horario peninsular

Validez del documento

Original



GEISER-dbf-3659-967b-4fd8-9cef-97bd-d60c-8fc9



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SECRETARÍA DE
ESTADO DE EMPLEO Y
ECONOMÍA SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE TRABAJO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
RELACIONES LABORALES

Expte. 0414/21
Hoja nº 6

imposibilita el trabajo a causa de un fenómeno imprevisible e inevitable como el incendio, la inundación, el terremoto u otro de naturaleza análoga. De lo que se trata por tanto es de determinar si nos encontramos ante un caso de lo que doctrinalmente se conoce como fuerza mayor impropia, respecto de los que exige la jurisprudencia que la fuerza mayor venga determinada por la existencia de acontecimientos extraordinarios, que sean imprevisibles e inevitables por parte del empresario (STS 4815/2008 de 8 de julio).

Centrándonos en el requisito de la previsibilidad, al tratarse de una empresa perteneciente al sector de las telecomunicaciones, cuyo correcto desarrollo depende de las novedades informáticas, es destacable el grado de exposición al que se enfrentan estas empresas a todo tipo de riesgos informáticos. Se trata por tanto de riesgos vinculados a su actividad principal y que la empresa debe asumir en su proceso productivo. En la línea de lo expuesto, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social indica en su informe que *“la mercantil contempla entre los riesgos empresariales la posibilidad de sufrir un ataque de estas características. Prueba de ello son los certificados ISO en técnicas de seguridad otorgado por Aenor, la póliza de ciberseguridad contratada por la Compañía, así como los procedimientos y protocolos a seguir en tales supuestos que tiene elaborados la solicitante. Por tanto, la previsibilidad del riesgo es conocido por la mercantil, siendo una causa previsible e inserta dentro de los procedimientos y protocolos de la empresa. Por tanto, el ciberataque sufrido en ningún caso es un supuesto imprevisible.”*

En tercer lugar, la fuerza mayor implica la imposibilidad de trabajar, dando lugar a la suspensión del contrato de trabajo o la reducción de la jornada de los trabajadores de la plantilla afectada. Siguiendo el informe de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, que ha mantenido entrevista con ambas partes, dicha imposibilidad *“no ha quedado acreditada a la luz de las declaraciones de los trabajadores y la justificación documental aportada por la parte social. Y es que, aunque están de acuerdo en que la actividad ordinaria se ha visto afectada, los trabajadores han estado en todo momento a disposición de la empresa, ya sea*

CORREO ELECTRÓNICO
regulacionempleo@mitramiss.es
Código DIR3: EA0041807

C/ PIO BAROJA, 6
28071 MADRID
TEL: 91 363 18 00
FAX: 91 363 20 38

CSV : PTF-a2ae-310c-68b4-605e-299c-060f-dc95-41fb

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : VERONICA MARTINEZ BARBERO | FECHA : 15/07/2021 18:07 | Sin accion específica | Sello de Tiempo: 15/07/2021 18:07

ÁMBITO- PREFIJO

GEISER

Nº registro

00000341s2100084751

CSV

GEISER-dbf-3659-967b-4fd8-9cef-97bd-d60c-8fc9

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida>

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

19/07/2021 11:34:19 Horario peninsular

Validez del documento

Original





MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SECRETARÍA DE
ESTADO DE EMPLEO Y
ECONOMÍA SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE TRABAJO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
RELACIONES LABORALES

Expte. 0414/21
Hoja nº 7

presencialmente o teletrabajando, y han informado sobre sus descansos, comienzo y final de la jornada, así como de citas médicas para poder ausentarse de su puesto de trabajo.”

Por las razones expuestas, ni se acredita documentalmente la producción del suceso, ni se acreditan los requisitos de imprevisibilidad e inevitabilidad del mismo, ni consta que se haya producido una efectiva imposibilidad de trabajar.

QUINTO: Al margen de la inexistencia de una fuerza impropia sustentadora del presente expediente, lo cierto es que la alegada imposibilidad de realizar su actividad puede suponer una situación de carácter negativo derivada de causas técnicas conforme al artículo 47 del Estatuto de los Trabajadores, lo que podría dar lugar, en su caso, a la adopción de medidas de suspensión del contrato de trabajo de los trabajadores indicados por la empresa, pero por causas totalmente diferentes y ajenas a la de fuerza mayor.

En virtud de cuanto antecede,

ESTA DIRECCIÓN GENERAL

RESUELVE: Declarar **no constatada** la existencia de fuerza mayor en el expediente de presentado por la empresa **ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U.**, con la consecuencia de denegar la solicitud formulada para la suspensión del contrato de trabajo de 654 trabajadores de su plantilla y demás inherentes a dicha declaración, sin perjuicio del derecho del interesado de iniciar el oportuno procedimiento por otras causas conforme a lo previsto en el artículo 33.4 del Reglamento de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y reducción de jornada, aprobado por Real Decreto 1483/2012, de 29 de octubre.

CORREO ELECTRÓNICO
regulacionempleo@mitramiss.es
Código DIR3: EA0041807

C/ PÍO BAROJA, 6
28071 MADRID
TEL: 91 363 18 00
FAX: 91 363 20 38

CSV : PTF-a2ae-310c-68b4-605e-299c-060f-dc95-41fb

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : VERONICA MARTINEZ BARBERO | FECHA : 15/07/2021 18:07 | Sin accion específica | Sello de Tiempo: 15/07/2021 18:07

ÁMBITO- PREFIJO

GEISER

Nº registro

00000341s2100084751

CSV

GEISER-dbf-3659-967b-4fd8-9cef-97bd-d60c-8fc9

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida>

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

19/07/2021 11:34:19 Horario peninsular

Validez del documento

Original



GEISER-dbf-3659-967b-4fd8-9cef-97bd-d60c-8fc9



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SECRETARÍA DE
ESTADO DE EMPLEO Y
ECONOMÍA SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE TRABAJO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
RELACIONES LABORALES

Expte. 0414/21
Hoja nº 8

NOTIFÍQUESE: esta Resolución a los interesados, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, advirtiendo que contra la misma podrá interponerse recurso de alzada en el plazo de un mes, a contar desde que tenga lugar su notificación, ante la Ministra de Trabajo y Economía Social, de conformidad con lo establecido en los artículos 121 y 122 de la mencionada Ley 39/2015.

LA DIRECTORA GENERAL DE TRABAJO

Verónica Martínez Barbero

CORREO ELECTRÓNICO
regulacionempleo@mitramiss.es
Código DIR3: EA0041807

C/ PÍO BAROJA, 6
28071 MADRID
TEL: 91 363 18 00
FAX: 91 363 20 38

CSV : PTF-a2ae-310c-68b4-605e-299c-060f-dc95-41fb

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : VERONICA MARTINEZ BARBERO | FECHA : 15/07/2021 18:07 | Sin accion específica | Sello de Tiempo: 15/07/2021 18:07

ÁMBITO- PREFIJO

GEISER

Nº registro

00000341s2100084751

CSV

GEISER-dbfe-3659-967b-4fd8-9cef-97bd-d60c-8fc9

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida>

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

19/07/2021 11:34:19 Horario peninsular

Validez del documento

Original

