

**Gobierno de Puerto Rico**  
**DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS**  
**Negociado de Conciliación y Arbitraje**  
**PO BOX 195540**  
**SAN JUAN PR 00920-5540**

<b>PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY</b> <b>Patrono/Compañía</b>	<b>LAUDO DE ARBITRAJE</b>
<b>Y</b>	<b>CASO NÚM.: A-04-689</b>
<b>HERMANDAD INDEPENDIENTE DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS (HIETEL)</b> <b>Unión</b>	<b>SOBRE : ARBITRABILIDAD PROCESAL</b> <b>CASO NÚM.: A-12-1246<sup>1</sup></b> <b>ÁRBITRO : ELIZABETH IRIZARRY ROMERO</b>

### INTRODUCCIÓN

La vista del caso se efectuó el 14 de abril de 2011, en las oficinas del Negociado de Conciliación y Arbitraje (NCA), del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en Hato Rey, Puerto Rico. Por la Puerto Rico Telephone Company, en adelante, el Patrono, la Compañía o la PRTC, comparecieron: la Sra. Eira Concepción, administradora laboral; y el Lcdo. José J. Santiago Meléndez, asesor legal y portavoz. Por la Hermandad Independiente de Empleados Telefónicos, en adelante, la Unión o la HIETEL, comparecieron: la Sra. Lydia Torres, oficial de la HIETEL y querellante; Sr. José Damián Díaz, representante y testigo; y el Lcdo. Alejandro Torres, asesor legal y portavoz.

---

<sup>1</sup> Número administrativo asignado al planteamiento de arbitrabilidad procesal.

Durante la audiencia citada para el 14 de abril de 2011, la PRTC, por conducto de su representante legal, levantó un planteamiento de arbitrabilidad procesal referente a la querrela de autos. A tales efectos, solicitó que el caso fuera sometido mediante alegatos y la evidencia para sustentar la posición de cada parte.

La Unión, por su parte, entiende que la querrela es arbitrable procesalmente. Ésta, solicitó la oportunidad de replicar, además, de someter su alegato.

No obstante, solicitamos a las partes que nos hicieran una breve exposición de que trataba la querrela, de manera que al recibir los alegatos pudiéramos entender mejor el planteamiento y los argumentos de cada parte.

Así las cosas, a la representación legal de la Compañía se les concedió treinta (30) días para radicar sus alegatos. Igualmente, las partes acordaron que la PRTC enviaría copia de su alegato a la Unión y ésta tendría la oportunidad de replicar. El alegato de la PRTC venció el 16 de mayo de 2011, mientras que el término concedido a la Unión vencía treinta (30) días más tarde, es decir el 15 de junio de 2011. No obstante, ésta solicitó un término adicional de quince (15) días. Por cuanto, el término venció el 30 de junio de 2011, quedando el caso sometido para fines de adjudicación en dicha fecha. Recibidos los mismos en tiempo, nos encontramos en posición para resolver.

### SUMISIÓN

Las partes acordaron la siguiente sumisión:

Que la Honorable Árbitro determine en primera instancia si la querrela es arbitrable procesalmente. De determinar que la querrela es arbitrable procesalmente, señale una vista para discusión del caso en sus méritos.

**DISPOSICIONES DEL CONVENIO APLICABLES****ARTÍCULO 57  
PROCEDIMIENTO PARA QUERELLAS****Sección 1**

El término "querella" comprende toda controversia que envuelve el interés de uno o más empleados y/o agravio, queja o reclamación relacionada con la interpretación, aplicación, administración o alegada violación de este Convenio.

**Sección 2**

Las quejas o querellas podrán ser presentadas por la Hermandad o por la Compañía.

**Sección 3**

Toda queja o querella se tramitará exclusivamente conforme a los mecanismos creados en este Artículo. Las partes acuerdan en este Convenio que de surgir controversias durante la vigencia del mismo, éstas se resolverán exclusivamente a través del procedimiento que a continuación se dispone:

**Primera Etapa**

- a. Cualquier querella que surja será presentada por escrito en primera instancia dentro del término de cinco (5) días laborables dentro desde que surja la querella o el empleado tenga conocimiento de ésta y la misma será presentada por el Delegado de la Hermandad y/o el empleado al Supervisor inmediato del empleado.
- b. El supervisor, el Delegado y el empleado se reunirán para discutir y analizar la querella y tratar de resolver la misma. El Supervisor tendrá hasta cinco (5) días laborables, a partir de haberse recibido la querella, para contestar la misma.

### Segunda Etapa

De no estar conforme la Hermandad o el empleado con la decisión en el caso, o transcurrido el término para contestar, se apelará la misma por escrito dentro de los siete (7) días laborables siguientes al recibo de la decisión o de la terminación del período del primer paso, al jefe inmediato del Supervisor correspondiente quien tendrá hasta cinco (5) días laborables para contestar la querrela. La Hermandad o el empleado deberán presentarle por escrito al jefe inmediato del Supervisor un resumen de lo acontecido en la primera etapa.

### Tercera Etapa

- a. De no estar conforme la Hermandad con la decisión emitida en el caso en la segunda etapa o transcurrido el término para contestar, cualquier Oficial de la Hermandad podrá apelar radicando la misma dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la decisión o de la terminación del período para contestar en la etapa anterior si es que no ha sido contestada.

La apelación será radicada ante la oficina del Director del Departamento de Asuntos Laborales y del Empleado por escrito acompañada de un resumen de los hechos, así como los resultados de la etapa anterior.

- b. El Director del Departamento de Asuntos Laborales y del Empleado o su Representante citará al Presidente de la Hermandad o a su Representante una vez se haya recibido la querrela dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la querrela indicando la hora, lugar y fecha, la cual será no más tarde de diez (10) días laborables siguientes a la fecha de la citación.
- c. El Director del Departamento de Asuntos Laborales y del Empleado, o su Representante, el Presidente de la Hermandad o su Representante,

la persona que tomó la acción que dio base para la querella cuando las alegaciones de la querella así lo requieran, así como el querellante se reunirán a los efectos de tratar de resolver o conciliar la querella. Disponiéndose que en esta etapa en aquellos casos de suspensión o despido la Compañía le suministrará al empleado o a la Hermandad, copia de la prueba documental en que se base la acción disciplinaria.

d. ...

e. ...

#### Arbitraje

a. Cuando la querella no haya sido resuelta en la etapa anterior, la misma podrá ser sometida a Arbitraje dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la decisión del Departamento de Asuntos Laborales y del Empleado o transcurrido el término para contestar, lo que ocurra primero. Los árbitros a utilizarse serán los del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, excepto que se acuerde otra cosa entre las partes, y los mismos se seleccionarán conforme al procedimiento de ternas y a las normas de dicho Negociado. La decisión del Árbitro será final e inapelable, la cual será seguida y cumplida por las partes, siempre que sea conforme a derecho. Las partes le someterán al Árbitro la sumisión escrita de la querella a resolverse.

b. ..

#### Sección 7 - Querellas entre las Partes

Las querellas de la Compañía serán iniciadas mediante el envío de una carta por el Director del Departamento de Asuntos Laborales y del Empleado al Presidente de la Hermandad. Las querellas que la Hermandad tenga sobre alegadas violaciones de los derechos de la Hermandad

consignados en este Convenio, serán iniciadas mediante el envío de una carta por el Presidente de la Hermandad al Director del Departamento de Asuntos Laborales y del Empleado.

En ambos casos estas querellas se iniciarán en la Tercera Etapa. Cuando la querella sea de la Compañía, el Presidente de la Hermandad y su Representante se reunirá con el Director del Departamento de Asuntos Laborales y del Empleado dentro de los diez (10) días laborables del recibo de la querella por la Compañía. De no celebrarse la reunión en los términos aquí indicados la parte perjudicada podrá recurrir directamente a Arbitraje en los términos indicados en la Sección 3 (Arbitraje) una vez expirado el término.

Las querellas de la Hermandad y de la Compañía tendrán que ser presentadas dentro de un período de diez (10) días laborables de haber ocurrido los hechos que motivaron las querellas o desde que la parte querellante tuviera conocimiento de los hechos que motivaron la querella.

De no llegarse a un acuerdo entre las partes se procederá conforme se establece en la Sección 3 (Arbitraje) de este Artículo.

...

### RELACIÓN DE HECHOS

Del expediente ante nos surge, claramente, los siguientes hechos:

1. Al momento de la querella, las relaciones laborales entre la PRTC y la HIETEL estaban regidas por un Convenio Colectivo el cual estuvo vigente desde el 23 de octubre de 1999 hasta el 22 de octubre de 2003<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Exhibit 1 Conjunto.

2. El 9 de julio de 2003 la Sra. Lydia E. Torres Martínez radicó Querella en Primera Etapa a nombre propio y de otros cuarenta y seis (46) empleados por alegada violación a los Artículos 1, 2, 3, 7 y 22 del Convenio Colectivo vigente.<sup>3</sup>

3. La querella presentada por la Unión, el 9 de julio de 2003, fue la siguiente:

El pasado 3 de julio de 2003, se nos invitó a una reunión especial a los Coordinadores de Servicio al Cliente Post Pago y Pre Pago con la Sra. Ivonne Otero, (sic) en esta reunión se nos notificó que la alta gerencia de Verizon Wireless decidió que inmediatamente las llamadas de Servicio al Cliente, serían transferidas al Centro de Llamadas de República Dominicana ( Infotel (sic) en esta reunión se encontraba el Sr. Armando Ramos, gerente de Compensaciones y varios guardias de Seguridad y faltándole el respeto al personal y violentando nuestro convenio colectivo vigente. <sup>4</sup>

4. El 14 de julio de 2003, las señoras Mercedes Parra, Judith Rivera y Mildred Báez, contestaron la querella en Primera Etapa. En la misma informaron lo siguiente:

En la reunión celebrada el jueves, 3 de julio de 2003, se le informó y explicó al personal del Centro de Llamada la (sic) razones de dicha decisión en una forma respetuosa, clara y armónica. Por tanto estamos cerrando dicha querella.<sup>5</sup>

5. El 15 de julio de 2003, la Sra. Lydia Torres, radicó una Querella en Segunda Etapa ante la Sra. Verónica Rivera. En la misma indicó violación a los Artículos 1, 2, 3, 7 y 22 del Convenio Colectivo.<sup>6</sup>

6. Como parte del contenido de lo discutido en Segunda Etapa, la señora Torres hace un resumen de lo acontecido en la primera etapa expresando lo siguiente:

---

<sup>3</sup> Anejo 1 de la Unión, documento titulado, Procedimiento Para Querellas, Primera Etapa.

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Exhibit 6 del Alegato de la Compañía.

<sup>6</sup> Exhibit 7 del Alegato de la Compañía.

Sostenemos, el pasado 3 de julio de 2003 se nos invitó a reunión especial a los Coordinadores de Servicio al Cliente Post Pago y Prepago con la Sra. Ivonne Otero, en esta reunión se nos notificó que la alta gerencia de Verizon Wireless, decidió que inmediatamente las llamadas de Servicio al Cliente, serían transferidas de Centro de llamadas de Rep. Dominicana (Infotel) en presencia del Sr. Armando Ramos y Seguridad faltándole el respeto al personal y violando nuestro Convenio Colectivo vigente.<sup>7</sup>

7. La Compañía aceptó que la Querella en Segunda Etapa fue denegada por la Sra. Verónica Rivera. Sostuvo que no ha podido localizar copia de dicha contestación. Por lo que, asumió como cierto lo alegado por la HIETEL a los efectos de que “en la segunda etapa el (la) supervisor(a): Contestó la querella en forma no aceptable por la parte querellante”.<sup>8</sup>

8. El 8 de agosto de 2003, la HIETEL, por conducto de su Presidente, Sr. José D. Díaz González, radicó una Querella en Tercera Etapa a nombre de Lydia Torres y otros. La misma fue dirigida al Sr. José R. Ponce. En ella alegó violación a los Artículos 22, 3, 12, 7 y otros. La Querella fue resumida de la siguiente manera:

Con pleno conocimiento de que viola el Convenio Colectivo. El pasado 3 de julio de 2003 el patrono reunió a los Coordinadores de Servicio al Cliente ACD (Post-Pago y Pre-Pago) para informar que inmediatamente las llamadas de Servicio al Cliente de Verizon Wireless serían transferidas al Centro de Llamadas de la República Dominicana de la compañía (Infotel). En esta reunión estaban presentes la directora Ivonne Otero el Sr. Armando González y guardias de seguridad de la compañía apostados en las puertas. Entendiendo los empleados que esta actuación es una falta de respeto. <sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Exhibit 8 del Alegato de la Compañía

<sup>9</sup> Exhibit 8 del Alegato de la Compañía

9. El 11 de agosto de 2003, la PRTC citó a la HIETEL para discutir la Querella en Tercera Etapa. La reunión se celebraría el 14 de agosto 2003, de 10:00 a 10:30 p.m.<sup>10</sup>
10. La HIETEL acusó recibo de la citación el 12 de agosto de 2003.<sup>11</sup>
11. Una vez discutida la querella en Tercera Etapa, el 18 de agosto de 2003 la Compañía denegó la misma.<sup>12</sup>
12. El 18 de agosto de 2003, la Sra. Sonia Cruz, Gerente de Asuntos Laborales, le dirigió una comunicación a la Unión donde indicó haber evaluado los planteamientos de la HIETEL en Tercera Etapa de la Querella e indicó que el Artículo 3 del Convenio Colectivo sobre "Derechos de la Gerencia" le otorga a la Compañía la administración y dirección de la fuerza obrera. Además, entra a mencionar las razones, desde la perspectiva de la Compañía para tomar su decisión. También, indicó que la contratación de los servicios de Infotel está provista por el Artículo 66 del Convenio Colectivo, sobre "Contratación".<sup>13</sup>
13. En la referida comunicación del 18 de agosto de 2003, la señora Cruz, le indicó a la Unión, que la querella había sido radicada fuera de término. Añadió que dicha información ya le fue notificada mediante carta del Sr. Ben Fernández, el 3 de julio de 2003, y la querella fue radicada el 8 de agosto de 2003.<sup>14</sup>

---

<sup>10</sup> Exhibit 9 del Alegato de la Compañía

<sup>11</sup> Exhibit 10 del Alegato de la Compañía.

<sup>12</sup> Exhibit 11 del Alegato de la Compañía.

<sup>13</sup> *Ibíd.*

<sup>14</sup> *Ibíd.*

14. Inconforme con la determinación de parte de la Compañía, el 29 de agosto de 2003, la HIETEL, radicó en el Negociado de Conciliación y Arbitraje (NCA), la Solicitud Para Designación y Selección de Árbitro. En dicha solicitud describió la controversia según la describió en la Tercera Etapa.

### ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si la querella ante nuestra consideración es arbitrable procesalmente. Las partes sometieron Alegatos, así como, la evidencia que entienden es suficiente para probar su posición. Analizado los escritos, la evidencia sometida y el Convenio Colectivo, de entrada determinamos que la querella es arbitrable procesalmente. Veamos.

La determinación de si el agravio se procesó dentro del término estipulado y de la manera convenida en el convenio colectivo, constituye un asunto medular a ser decidido por el árbitro. Elkouri & Elkouri, How Arbitration Works, 5th ed., Washington D.C., The Bureau of National Affairs, 1985, págs. 283, 305-307. Establecido un proceso para la tramitación de quejas y agravios éste es fundamental. El incumplimiento con los términos y procedimientos establecidos en el Convenio conlleva la desestimación de la querella, pues se pretende que la tramitación de los agravios sea pronta y diligente. Esto significa que transcurridos los mencionados períodos ha caducado la acción que pudiera poseer el empleado. Más importante aún, la omisión de cumplir con los términos establecidos en el convenio conlleva que la acción se entienda como prescrita. El problema de si se cumplió con el término

convenido para tramitar el agravio es crítico. El agravio presentado fuera del término prescrito será rechazado. Demetrio Fernández Quiñones, El Arbitraje Obrero-Patronal, 1ra Ed., Colombia, Legis, S.A., 2000, a la pág. 723.

En el caso de autos, según la Compañía, la querrella radicada el 9 de julio de 2003 (Exhibit 3) por la Sra. Lydia Torres y otros cuarenta y seis (46) empleados se puede dividir en dos querellas. La primera querrella, surge como resultado de una reunión celebrada el 3 de julio de 2003 y donde la Compañía anunció que había contratado con la compañía Infotel, para que el exceso de llamadas recibidas en el Centro de Servicio al Cliente pasara a dicha Compañía en República Dominicana.

Añade que por tratarse de una alegada violación a derechos de la Hermandad, la misma debe ser tratada como una “querrella entre las partes” a tenor con la Sección 7 del Artículo 57 del Convenio Colectivo. Por cuanto, debió radicarse en Tercera Etapa, de conformidad con lo dispuesto en dicho Artículo. También, alegó, que la Unión violó dicho Artículo al no radicar la querrella dentro del término establecido. Es decir, dentro de diez (10) días laborables, desde que ocurrieron los hechos que dieron lugar a la querrella o desde que la Hermandad advino en conocimiento de los hechos.

Alega la Compañía que la HIETEL tuvo conocimiento de los hechos que dieron lugar a la querrella el 3 de julio de 2003. Según la PRTC, la Sra. Lydia Torres, se enteró de la contratación de Infotel en la reunión que se llevó a cabo el 3 de julio de 2003. Por lo que, en vista de que el viernes, 4 de julio fue feriado, y al tener diez (10) días laborables para radicar su querrella, el término comenzó a transcurrir el lunes, 7 de julio y finalizó

el viernes, 18 de julio de 2003. Por cuanto, una vez la Unión radicó la querrella en Tercera Etapa, el 8 de agosto de 2003, la misma es tardía y ello priva de jurisdicción a la Árbitro.

Según la Compañía, la segunda querrella, es aquella parte de la querrella en la cual los querellantes alegan que se les faltó el respeto por la presencia del Sr. Armando Ramos y guardias de seguridad, en la reunión efectuada el 3 de julio de 2003. La PRTC entiende que esta parte de la querrella, es arbitrable procesalmente. Que la misma está enmarcada dentro de lo establecido en el Artículo 7, Respeto y Consideración. Establece que el asunto a considerar mediante dicho Artículo hace la diferencia de lo que es una querrella por "alegadas violaciones de los derechos de la Hermandad", según lo establece la Sección 7 del Artículo 57 del Convenio sobre "querellas entre las partes". El cual trata sobre alegadas violaciones a los derechos de los empleados de la Compañía y de la Hermandad.

Entiende la Compañía que esta parte de la querrella ("falta de respeto"), es arbitrable procesalmente, por haberse cumplido con el procedimiento establecido al procesar la misma.

Añade que el procedimiento a seguir en la tramitación de estas querellas se hará mediante la radicación de una querrella en Primera Etapa ante "el supervisor inmediato del empleado" dentro del término de cinco (5) días laborables desde que surgió la querrella o el empleado adquirió conocimiento de ésta. Si la querrella no es resuelta satisfactoriamente por el supervisor inmediato del empleado, se podrá radicar una

querella en Segunda Etapa dentro de los siete (7) días laborables siguientes al recibo de la decisión del supervisor inmediato, o desde que terminó el período del primer paso. Esta querella, en segunda etapa, se radicará ante el jefe inmediato del supervisor inmediato del empleado.

Finalmente, si la querella no es resuelta satisfactoriamente por el jefe inmediato del supervisor del empleado, cualquier oficial de la Hermandad podrá radicar una querella en Tercera Etapa ante el Director del Departamento de Asuntos Laborales dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la decisión o de la terminación del período para contestar en la etapa anterior. De aquí en adelante, se procederá a activar el procedimiento de arbitraje dentro de los términos dispuestos en la Sección 3 del Artículo 57 del Convenio.

La HIETEL, por su parte, sostiene que la querella es arbitrable procesalmente. Que el planteamiento hecho por la Compañía de bifurcar una querella como si fueran dos querellas, desvinculados los hechos unos de otros, no es correcta. Añade que los artículos invocados por la HIETEL en su querella confieren jurisdicción sustantiva al Foro para entender en los méritos de la controversia. Ello incluye aquellos artículos en los cuales la Compañía invoca la facultad de ejercer derechos o prerrogativas de administración de la empresa o dirección de su fuerza laboral, derechos limitados por el propio Convenio Colectivo siempre y cuando no sean aplicados de manera "discriminatoria, arbitraria o injustamente". (Artículo 3, Sección 2 del Convenio Colectivo). También, alega, que no fue sino hasta la tercera etapa de ajuste de la querella

cuando la Compañía invoca como defensa procesal la alegada radicación tardía de la querrela en la etapa de la radicación.

Sostiene la Unión que la confusión que crea la Compañía en su Alegato al crear una bifurcación en cuanto al contenido de la querrela es la que le lleva a la conclusión equivocada de que la querrela debió radicarse, en su origen, en Tercera Etapa y no en Primera Etapa. Lo que a su vez, los lleva a cometer un segundo error en cuanto al momento en que debió radicarse la querrela, perdiendo de perspectiva que se está ante un caso de violación continua. Por lo cual, la Unión solicita se determine que la querrela es arbitrable procesalmente y se señale vista para dilucidar los méritos de la misma.

Como es sabido, el planteamiento de arbitrabilidad procesal es el argumento levantado por la parte querrelada donde se cuestiona que la parte querellante o promovente de la causa de arbitraje no ha cumplido con determinado límite de tiempo, ya sea dentro del proceso de quejas y agravios o al acudir al foro de arbitraje. También, puede invocarse dicho planteamiento cuando se entiende que no se ha cumplido con procesar la querrela a través de los niveles de jerarquía según lo acordado por las partes en el procedimiento pactado.

Es importante mencionar que la doctrina establecida jurisprudencialmente, tanto por los tribunales de Estados Unidos como por los de Puerto Rico, en torno al planteamiento procesal, dispone que los términos pactados en los convenios colectivos para la tramitación de querrelas y para su ventilación en arbitraje, son de estricto cumplimiento. A estos efectos véase lo dispuesto en: **Teamsters Local 174 v. Lucas**

Flower, 239 US 95; Rivera Padilla v. Cooperativa de Ganaderos, 110 DPR 621 y Secretaria del Trabajo v. Hull Dubbs, 101 DPR 286; JRT v. ACCA, 107 DPR 84, 90, 91 (1978); San Juan Mercantile Corp v. JRT 104 DPR 86 (1975).

Antes de proseguir con nuestro análisis de la controversia, hemos de discutir la posición de la Compañía de dividir en dos la reclamación de los querellantes. De entrada, descartamos dicha teoría por entender que la misma no procede. Veamos.

Los hechos que dieron origen a la presente reclamación, la alegada falta de respeto a los empleados, así como, la determinación de parte de la Compañía de transferir las llamadas de servicio al cliente a Republica Dominicana, todo ocurrió el mismo día y afectó a todo el grupo de empleados que fueron citados, como parte afectada. Por cuanto, entendemos no es necesario que cada empleado reclame de forma individual.

Es, precisamente, para casos como el presente, que se instaura en el Convenio Colectivo el procedimiento bajo la Sección 7, Querellas entre las Partes, Artículo 57, Procedimiento para Querellas. Esta Sección establece la diferencia a los efectos de procesar y diligenciar una querella que envuelvan una alegada violación de derechos a un grupo de empleado o la matrícula en su totalidad. De manera que, al resultar, alegadamente, afectados por la decisión de la Compañía, un grupo de cuarenta y seis (46) empleados, la querella debió ser tramitada como una “querella entre las partes”. La alegada falta de respeto, reclamada por la Unión, ocurrió y fue incluida en la reclamación instada por el grupo de empleados que asistió a la reunión el mismo día.

Entendemos, esta parte de la querella debió ser tramitada tal y como la radicó la Unión y no segmentada como pretende la Compañía.

### ASPECTO PROCESAL DE LA QUERELLA

En el caso de marras, la Compañía alega que la Unión violó los términos establecidos en el Convenio Colectivo, conforme lo define la Sección 7 del Artículo 57, Procedimiento para Querellas, al no seguir el proceso acordado para tramitar querellas entre las partes. Es decir, la querella debió ser radicada en Tercera Etapa, dentro del término de diez (10) días laborables, una vez la HIETEL advino en conocimiento de la determinación de la Compañía. Sostiene que dicho planteamiento procesal está dirigido, específicamente, a aquella parte de la querella referente a la decisión de transferir al Centro de Llamadas de República Dominicana (Infotel) las llamadas de Servicio al Cliente.

De la evidencia sometida por el Patrono, del **Exhibit 5**, se desprende que en efecto la Unión radicó la querella en el primer paso el día 9 de julio de 2003, ante las señoras Mercedes Parra, Judith Rivera y Mildred Báez. Lo que demuestra que la querella fue radicada bajo el trámite ordinario, de conformidad con la Sección 3, Artículo 57, cuando lo correcto era radicarla como, **“querella entre las partes”**, al amparo de la Sección 7 del Artículo 57, del Convenio Colectivo. Dicho Artículo dispone el procedimiento a seguir en aquellos casos donde la Hermandad tenga querellas sobre alegadas violaciones de los derechos consignados en el Convenio. La presente querella hace referencia a una alegada violación de los derechos de los querellantes. Bajo este fundamento, correspondía a la Unión activar el mecanismo de quejas y agravios, según

lo negociado entre las partes y definido en la Sección 7 del Artículo 57. Es decir, la querrela debió ser radicada en Tercera Etapa dentro del término de diez (10) laborables, de la ocurrencia de los hechos, ante la persona concernida. O sea, si la reunión tuvo lugar el 3 de julio de 2003, fecha en que se les notificó la determinación, por parte de la Compañía, correspondía a la Unión radicar la misma en o antes del viernes, 18 de julio de 2003<sup>15</sup>.

Luego de un ponderado análisis de la controversia, así como, la evidencia presentada al tramitar la querrela concluimos que la presente reclamación debió ser tramitada como una "querrela entre las partes". Por cuanto, la Unión incumplió con lo pactado al no procesar la querrela conforme al mecanismo establecido en la Sección 7, del Artículo 57, dentro del término de diez (10) días laborables en que advino en conocimiento de los hechos que provocaron la controversia.

No obstante lo anterior, es imperativo destacar que los hechos que se consignan a continuación, hacen que determinemos que la querrela es arbitrable procesalmente. Veamos.

En el caso de marras, la Unión radicó la querrela en Primera Etapa, el 9 de julio de 2003, **Exhibit 5** de la Compañía. El 14 de julio de 2003, la Compañía contestó en Primera Etapa. Le indicó la determinación a la cual llegó en torno a la reclamación instada y les informó que estaban cerrando la querrela. **Exhibit 6**. Ante tal determinación, la Unión fue en apelación, esta vez en Segunda Etapa. Tampoco estuvo

---

<sup>15</sup> En vista de que el viernes, 4 de julio fue feriado, el término de diez (10) días laborables, comenzó a transcurrir el lunes, 7 de julio y finalizó el viernes, 18 de julio de 2003.

de acuerdo con la determinación de la Compañía, por lo que procedió a continuar con los pasos establecido en el procedimiento de quejas y agravios, activando el procedimiento en una Tercera Etapa.

Es claro que el procedimiento de arbitraje es una criatura del convenio colectivo y se instaura con el propósito de que ambas partes cumplan con el mismo. A diferencia de una arbitrabilidad sustantiva, la cual puede ser planteada en cualquier momento durante la discusión de la querella, un planteamiento de índole procesal tiene que ser invocado, inmediatamente, se cometió la violación al procedimiento acordado al momento de tramitar la querella. Es decir, la parte tiene que levantar el mismo al inicio del trámite de la querella. Por lo que, el continuar con los procedimientos sin haber levantado, oportunamente, en la etapa inicial de la controversia un planteamiento de arbitrabilidad procesal, se considera una renuncia a dicha defensa.

Sobre la **objeción oportuna**, cuando una parte no ha seguido el procedimiento acordado, los tratadistas Elkouri & Elkouri nos ilustran sobre el particular, citamos:

**In any event, the right to object to the lack of discussion of a grievance at a preliminary step may be held waived by failure to make a timely objection.<sup>16</sup> In addition, earlier steps of the grievance procedure will be considered to have been waived if a company official, other than the one specified in the agreement, accepts and processes the grievance.<sup>17</sup>**

---

<sup>16</sup> Cita número 89: See Los Ángeles County Prob. Dep't, 68 LA 1378, 1378 (Rothchild, 1977); Celluplastic Corp., 28 LA 659, 663 (Callaghan, 1957); General Baking Co., 28 LA 621, 622 (Donnelly, 1957); International Shoe Co., 20 LA 618, 619 (Kelliher, 1953); Celanese Corp. of Am., 17 LA 187, 189-90 (Jaffee, 1951). Elkouri & Elkouri, How Arbitration Works, 6th Edition, página 218.

<sup>17</sup> Cita número 90: Peabody Coal Co., 87 LA 1002 (Volz, 1986).

De igual manera discuten el tema: “**Untimely Filings**” (LA CDI 93, 48; 100.0760).

Sobre el particular expresan:

**If the parties allow a grievance to move from step to step in the procedure without making objections of untimeliness, the right to object may be deemed to have been waived.**<sup>18</sup>

En el caso de marras, la prueba demostró que la Unión continuó con su reclamo y no fue hasta que activó el mecanismo de quejas y agravios en Tercera Etapa, cuando la Compañía, por primera vez, hace el señalamiento de que la querrela no era arbitrable procesalmente. Específicamente, le indicó que la querrela está radicada fuera de término ya que la información le fue suministrada el 3 de julio de 2003 y la querrela fue radicada el 8 de agosto de 2003. **Exhibit 11** de la Compañía. Es decir, que la HIETEL no cumplió con el término de diez (10) días para radicar su querrela. Lo anteriormente expuesto nos lleva a la conclusión de que el Patrono entró a discutir la querrela sin que impugnara los pasos procesales dispuestos en el Convenio Colectivo. No fue hasta la tercera etapa del procedimiento de ajuste de controversias cuando la Compañía invoca, como defensa procesal, la alegada radicación tardía de la querrela. Lo que nos lleva a determinar que la Compañía está impedida de levantar la defensa de arbitrabilidad procesal, ya que renunció a la misma al no levantarla, oportunamente, en la etapa inicial.

---

<sup>18</sup> Cita número 104 Crestline Exempted Village Sch., 111LA114 (Goldberg, 1998) (stating “arbitration principle” that timeliness issues must be raised early in the grievance process, otherwise the argument is considered to be waived); Liquid Transporters, 99 LA 217 (Whitney, 1992) (arbitration is not the place to raise timeliness issue for first time; grievance timely filed and to be heard on merits); Autoquip Corp., 98 LA 538 . . . Elkouri & Elkouri, How Arbitration Works, 6th Edition, página 219.

Resulta imperativo señalar que, en el campo del arbitraje obrero patronal, existe una fuerte presunción a favor del arbitraje como mecanismo para resolver las controversias. De ahí que ante la duda que surja con relación a la arbitrabilidad de la querrela, la misma se resolverá a favor. De esta manera cumplimos con la política pública y nuestro deber de promover la paz industrial. SIU de Puerto Rico vs. Otis Elevator, 105 DPR 832, (1977).

Analizado el presente caso a la luz de los hechos, las contenciones de las partes, la prueba y el Convenio Colectivo aplicable, emitimos el siguiente:

### LAUDO

La querrela de autos es arbitrable procesalmente. Se cita a las partes para ver los méritos del caso **A-04-689** el **15 de mayo de 2012, a las 8:30 a.m., todo el día**, de ser necesario. Esta tendrá lugar en el Negociado de Conciliación y Arbitraje en Hato Rey, Puerto Rico. Las partes deberán comparecer, debidamente, preparadas para dilucidar el mismo.

**Se apercibe a las partes** que no habremos de conceder solicitud de suspensión alguno que se pretenda presentar.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

DADO en San Juan, Puerto Rico, hoy 28 de noviembre de 2011.

---

**ELIZABETH IRIZARRY ROMERO**  
**ÁRBITRO**

**CERTIFICACIÓN**

Archivado en autos hoy, 28 de noviembre de 2011 y remitida copia por correo a

las siguientes personas:

SRA EIRA CONCEPCIÓN  
ADMNISTRADORA LABORAL  
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO  
PO BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO JOSÉ J SANTIAGO MELÉNDEZ  
PORTAVOZ Y ASESOR LEGAL PATRONO  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

SRA LYDIA E TORRES  
OFICIAL HIETEL  
URB CAPARRA HEIGHTS  
543 CALLE ESMIRNA  
SAN JUAN PR 00920-4707

LCDO ALEJANDRO TORRES RIVERA  
PORTAVOZ Y ASESOR LEGAL UNIÓN  
420 AVENIDA PONCE DE LEÓN SUITE B4  
SAN JUAN PR 00918-3416

---

**LILLIAM GONZÁLEZ DOBLE**  
**TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III**