

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO BOX 195540
SAN JUAN PR 00920-5540

PUERTO RICO TELEPHONE CO. (PRT) Compañía o Patrono	LAUDO DE ARBITRAJE
Y	CASO NÚM.: A-09-1155
HERMANDAD INDEPENDIENTE DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS (HIETEL) Unión	SOBRE : DESPIDO VALERIE GROSS VÉLEZ
	ÁRBITRO : ELIZABETH IRIZARRY ROMERO

INTRODUCCIÓN

Las vistas del presente caso se celebraron el 13 de julio de 2011, 24 y 27 de octubre de 2011 y el 5 de diciembre de 2011. Las mismas tuvieron lugar en las oficinas del Negociado de Conciliación y Arbitraje (NCA), del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en Hato Rey, Puerto Rico. Luego de varias solicitudes de extensión, por las partes, para someter el correspondiente Alegato en apoyo a las contenciones del caso, el mismo quedó sometido el 12 de julio de 2012.

Por la Puerto Rico Telephone Co. comparecieron: Eira Concepción Lizardi, representante, Jorge E. Berríos, gerente del CAC de Caguas, testigo; Félix Juan Sáez Navarro, investigador de seguridad, testigo, Glorimer Díaz Ávila, asistente de gerente (supervisora) de la tienda (Kiosco) de Claro en Caguas, a la fecha de los hechos del presente caso, testigo; Lcdo. Carlos V. J. Dávila, asesor legal y portavoz,

Gabriela Dávila y Michael Pierluisi, ambos asistentes del asesor legal; quienes estuvieron presente solamente en la primera audiencia.

Por la HIETEL comparecieron: Valerie Gross Vélez, querellante y testigo, José Espinosa Hernández, oficial y representante, estuvo presente en dos de las vistas; y el Lcdo. Alejandro Torres Rivera, asesor legal y portavoz.

SUMISIÓN

Las partes no lograron un acuerdo en la sumisión por lo que sometieron proyectos por separado.

POR LA PRT:

Determinar si el despido de Valerie Gross Vélez estuvo o no justificado. De no estarlo, que el árbitro determine el remedio adecuado.

POR LA HIETEL:

Determinar a la luz de la prueba y del Convenio Colectivo vigente si la empleada Valerie Gross incurrió o no en la conducta que se le imputa y por la cual se le sancionó con su despido como empleada de PRT.

De determinar que la empleada no incurrió en la conducta imputada que justifique su despido, desestimar los cargos disciplinarios y revocar la medida disciplinaria impuesta, disponiendo el pago de los salarios y beneficios marginales u obvenciones dejados de devengar.

De determinar que la empleada incurrió en algún tipo de conducta incorrecta que justifique alguna medida disciplinaria, determinar en proporción a la conducta incurrida, la sanción que en el ejercicio de su discreción estime la Honorable Árbitro pertinente, así como cualquier otro tipo de pronunciamiento relacionado con la paga retroactiva, beneficios marginales u obvenciones que correspondan a tenor con la sanción impuesta por dicha Árbitro y el tiempo que ha permanecido fuera de su empleo.

De determinarse la improcedencia de las sanciones impuestas a la empleada Valerie Gross, en conformidad con lo resuelto en *Colón Molinary v. AAA*, 103 DPR 143 (1974), se solicita la imposición a PRT del pago de honorarios de abogado.

De conformidad con el Reglamento Para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje¹, determinamos que el asunto a resolver está contenido en el proyecto de sumisión sometido por la Compañía.

TRASFONDO

Según la Compañía, la Sra. Glorimer Díaz, asistente del Gerente de la Tienda de Ventas al Detal de Claro de Plaza Centro de Caguas, colaboraba con el Sr. Félix Juan Sáez Navarro, en adelante, Sáez, en la investigación de un caso que le habían referido. Mientras analizaban los hechos relacionados a dicha investigación, originalmente referida a Sáez, Díaz pudo observar que la querellante, Valerie Gross, y sus compañeros de trabajo Ramos y Adorno realizaban entradas de pagos en menudo de vueltas o sobrantes (de pagos realizados en ese kiosco de Las Catalinas) a las cuentas de teléfonos móviles 787-214-3799 y 787-204-2222. Dichos números de teléfonos están relacionados con el empleado Héctor Ramos Class. El número de teléfono que termina en 3799, pertenece específicamente a Ramos Class, mientras que el que termina en 2222, está a nombre de Víctor Martínez, abuelo de Ramos Class. Exhibit 5 de la Compañía, página 12, segunda línea). Esta observación de parte de Glorimer Díaz, provocó que ésta refiriera para investigación lo que, según Díaz resultó ser una irregularidad patente y ^{o flagrante}fragante.

Por lo anterior y siguiendo los procedimientos de la Compañía, Sáez comenzó una investigación. Hizo un desglose detallado de los pagos realizados en las cuentas

¹ Véase el Artículo XIII - sobre la Sumisión, en el cual dispone lo siguiente:

...
b) En la eventualidad de que las partes no logren un acuerdo de sumisión llegada la fecha de la vista, el árbitro requerirá un proyecto de sumisión a cada parte previo al inicio de la misma. El árbitro determinará el (los) asunto(s) preciso(s) a ser resuelto(s) tomando en consideración el convenio colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida. Éste tendrá amplia latitud para emitir remedios.

pertenecientes a los números de teléfonos celulares 787-214-3799 (3799) y 787-204-2222 (2222). Como resultado, ésta pudo percatarse que había muchos pagos parciales y cobros de facturas mensuales efectuados con tarjetas ATH, tarjetas de crédito y pagos en efectivo. Concluyó, que fue Gross quien aplicó muchos de los pagos parciales a las cuentas de los teléfonos 2222 y 3799. Que cobró dinero en exceso a los clientes y que dicho dinero lo aplicó a otras cuentas, en lugar de aplicarla a la cuenta "Recovery" la cual es utilizada para registrar transacciones de dinero donde hay sobrantes de pago, cuando la persona que compra no tiene una cuenta con la Compañía. Anejo 9, páginas 1-5, y el Anejo 10 de la Compañía. Igualmente, dicha investigación reflejó, alegadamente, otras irregularidades, razón por la cual se le imputó a la Querellante haber incurrido en faltas al Reglamento de Disciplina de PRT o Claro, entre otras, por haber violado y cometido las faltas 20, 25, 31, 34, 45, 46, 50 y 53.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

La compañía Claro de Puerto Rico ofrece, entre otras cosas, servicios de telefonía móvil, o celular. Ésta opera desde varios puntos de venta (kioscos y tiendas), en los cuales vende sus equipos. Uno de los kioscos está ubicado en Las Catalinas Mall en Caguas. La Srta. Valerie Gross, aquí querellante, trabajó para la Compañía por espacio de seis años y se desempeñó como Consultora de Ventas a tiempo completo. El 28 de octubre de 2008 fue despedida de su empleo por, alegadamente, violar las Prácticas y Procedimientos de la Empresa, el inciso 2.11 "Responsabilidad del Uso de los Bienes de CTI" del Manual de Ética, el inciso 3 "Comunicación y Manejo de activos de la compañía del Código de Conducta

Empresarial, los incisos 6 "Conducta", 9 "Propiedad", y 11 "Conflicto de Intereses" del Manual de Normas Generales de Conducta y el Reglamento de Disciplina faltas: 20, 25, 31, 34, 45, 46, 50, 53. Además, le imputó que "fue negligente al cobrar en exceso a clientes y aplicar pagos a una cuenta de un amigo compañero de trabajo y de un familiar de éste acreditando a éstas, sobrantes, producto de las ventas realizadas a los clientes. Bajó el término del contrato registrado a nombre de un compañero de trabajo sin autorización. También alteró facturación de la Compañía sin autorización." Exhibit 1 de la Compañía.

Por otro lado, la Compañía sostuvo que el despido de Gross no fue arbitrario ni caprichoso; sino uno conforme a derecho y cónsono con la sana administración y las normas internas de la Empresa. Añadió que la conducta incurrida por la Querellante al acreditarle vueltas o sobrantes a la cuenta de su compañero de trabajo Héctor Ramos, entre otras de sus actuaciones, constituye justa causa para su despido. Además, incurrió en robo, deshonestidad, falsificación y alteración de documentos. Sostuvo, que tolerar la conducta de la Querellante y no haberla sancionado con el despido, hubiese creado una mala impresión ante los demás compañeros de trabajo que no incurrieron en tales irregularidades, lo cual impacta el orden en la empresa y afecta la moral del grupo de empleados que allí laboran. Ante estas circunstancias, nos solicitó que sostengamos la acción de despido y se declare sin lugar la querrela instada por la HIETEL.

Por considerar que el despido de la Querellante no estuvo justificado, luego de las partes haber agotado el mecanismo del procedimiento de quejas y agravios negociado, el 10 de noviembre de 2008, la Unión radicó la presente querrela en este

Foro. Como remedio solicitó que se revoque la medida disciplinaria de despido tomada contra la empleada Valerie Gross y se ordene la reposición en su empleo con los salarios y beneficios marginales dejados de devengar desde la fecha de su despido hasta su reposición como empleada.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el caso de marras nos corresponde determinar si estuvo o no justificado el despido de la querellante, Valerie Gross Vélez. La determinación de tal acción disciplinaria le fue comunicada, a la Querellante, al igual que los fundamentos para la misma, el 28 de octubre de 2008. Para probar la justa causa del despido, la Compañía sometió prueba documental como testifical para probar la conducta incurrida por la Querellante y las violaciones o faltas cometidas. A continuación transcribimos la comunicación:

28 de octubre de 2008

Srta. Valerie Gross Vélez
Empleada #30508

(Firmado)
Jorge E. Berríos
Gerente

DESPIDO POR VIOLACIÓN A LAS FALTAS 20, 25, 31, 34, 45, 46, 50, 53

El 28 de octubre de 2008 recibimos el informe del caso 2008-08-224 emitido por la División de Seguridad sobre unas transacciones realizadas por usted en la Tienda CLARO de las Catalinas en Caguas.

De los informes se desprende que usted fue negligente al cobrar en exceso a clientes y aplicar pagos a una cuenta de un amigo compañero de trabajo y de un familiar de este empleado acreditando a éstas, sobrantes, producto de las ventas realizadas a los clientes. Bajó el término del contrato registrado a nombre de un compañero de trabajo sin autorización. También alteró facturación de la compañía sin autorización.

Con estas acciones, usted violó Prácticas y Procedimientos de la Empresa, el inciso 2.11 "Responsabilidad del Uso de los Bienes de CTI" del Manual de Ética, el inciso 3 "Comunicación y Manejo de activos de la compañía del Código de Conducta Empresarial, los incisos 6 "Conducta", 9 "Propiedad", y 11 "Conflicto de Intereses" del Manual de Normas Generales de Conducta y el Reglamento de Disciplina en sus siguientes faltas:

- Falta #20 - "Ociosidad o pérdida de tiempo durante horas de trabajo, dormirse, leer material no relacionado al trabajo, llamadas personales o cruzarse de brazos. Negligencia o falta de interés en el desempeño de sus deberes".
- Falta #25 - "Violar las prácticas y/o políticas administrativas, procedimientos departamentales, boletines de instrucciones, Normas Generales de Conducta, Manual de Ética, Código de Conducta Empresarial y/o cualquier otro código o normas establecidas por la Compañía".
- Falta #31 "Negligencia en el manejo, protección, o retención indebida o uso no autorizado de propiedad, equipo, herramientas, vehículos, materiales, computadoras, dinero u otro valor de la Compañía".
- Falta #34 "Hacer uso no autorizado o disponer de la propiedad de la Compañía sin autorización expresa. Contribuir a que se pierda o traslade fuera de la Compañía sin autorización."
- Falta #45 "Conducta que afecte el buen nombre, refleje descrédito o de otro modo afecte la imagen de la Compañía y de sus empleados".
- Falta #46 "Ofrecer, ceder, regalar, dejar de facturar o no cobrar cualquier servicio que preste la Compañía, incluyendo equipo, materiales o cualquier otra propiedad de ésta o contribuir a que ello suceda. Cobrar indebidamente fuera de las normas establecidas por la Compañía o para lucro personal.
- Falta #50 "Apropiarse o sustraer cualquier propiedad, dinero o valor de la Compañía, sus empleados, clientes o cualquier otro particular".
- Falta #53 "Falsificación o alteración maliciosa de informes, nómina, records u otros documentos de la Compañía. Redactar, preparar o someter cualquier declaración o informe oficial a sabiendas de que el mismo o parte del mismo es falso.

Después de ponderar todo lo anterior, y debido a la seriedad y gravedad de los asuntos tratados queda usted despedida hoy 28 de octubre de 2008.

Usted deberá entregar todas sus pertenencias de la Compañía en su poder, tales como: llaves, tarjeta de identificación, tarjeta del plan médico, etc. Antes de abandonar el taller de trabajo." (sic)

...Exhibit 1 de la Compañía

Para probar los cargos imputados, la Compañía presentó varios testigos, así como, prueba documental robusta. Como primer testigo, presentó al Sr. Félix Juan Sáez Navarro, investigador de Seguridad Interna. Sáez declaró que comenzó a trabajar para la Compañía desde 1984, en otro puesto. Al momento de los hechos se desempeñaba como Investigador, posición que ocupa desde 1986 al presente. Declaró que fue quien estuvo a cargo de la investigación del caso, por lo que fue él, quien preparó el Informe de Investigación, en adelante, el Informe. Como parte del procedimiento seguido al realizar la investigación, éste recopiló documentos, según generados en las computadoras, hizo entrevistas, efectuó análisis de cuentas. Añadió que, dentro de los hallazgos se pudo corroborar que la empleada Valerie Gross violó el Procedimiento de Manejo de Efectivo, Manual de Ética y Conducta Empresarial y el Reglamento de Disciplina de la Compañía. Que dicho Informe fue referido a la División Laboral y a la Sra. Glorimer Díaz.

Continuó declarando que la Querellante violó el procedimiento de manejo de efectivo al hacer ventas de accesorios a los clientes; les cobraba en exceso, y dicho exceso lo entraba a la cuenta 787-204-2222, a nombre del Sr. Víctor Martínez, abuelo de Héctor Ramos Class, compañero de trabajo.

Según Sáez, el procedimiento que debió seguir en estos casos era el siguiente: al cliente efectuar una compra, si no tiene cambio, la centavería debía ir a la cuenta llamada "recovery account", y no a la cuenta específica de un compañero de trabajo. Añadió que la Querellante acreditó, en varias ocasiones, el sobrante de dinero a la cuenta de su compañero de trabajo, específicamente, a la cuenta del teléfono celular 787-204-2222, de Ramos Class. Para evidenciar tal práctica hizo referencia al detalle incluido en las páginas 4 a la 14 del Informe, así como, la evidencia correspondiente, la cual especifica el día de la transacción y la cantidad, entre otros datos.

Sáez hizo referencia a otras conductas y prácticas de Gross, específicamente, cuando en casos en los cuales un cliente pagaba con ATH, tarjeta de crédito y pagos en efectivos. Éste, destacó el hecho ocurrido el 13 de octubre de 2006. Según el testigo, ese día a las 2:48:49 pm, Gross, vendió con el número de orden CMCM-O-011239, el equipo celular LG VX3400, en la cuenta prepagada, del número celular 787-324-9455, BAN² #696244267, Y ENS 02513805718, registrada a nombre de Milagros Hernández, residente en el pueblo de Aibonito. La misma fue activada con el "Invoice CBCM-1-010931.

Continuó declarando que, el costo del equipo era de \$103.99. Sin embargo, Gross, cobró a través de una tarjeta ATH, la cantidad de \$121.99, es decir, \$21.00 dólares en exceso. Que se desconoce, qué fue lo que cobró en exceso, debido a que no registró en el sistema AMDOCS los \$20.00, como una venta de equipo o accesorio y un dólar que aplicó como pago en la cuenta 695836421, número de celular 787-204-2222, la cual está registrada a nombre del Sr. Víctor Martínez, pero el usuario lo es el

² BAN significa "Billing Account Number", es el número que se le asigna a una cuenta de un cliente en la PRT, o Claro.

empleado Héctor Ramos Class. Gross registró en AMDOCS, \$103.99, pero la transacción en caja la hizo por \$124.99.

Añadió que ese mismo día (13 de octubre de 2006) a través del BAN #689291474, Gross, vendió supuestamente dos (2) tarjetas prepagadas, registró en el sistema AMDOCS, como que el cliente, que no puede ser identificado, pagó cuarenta dólares (\$40.00), sin embargo, solamente le cobró el costo de una tarjeta, veinte dólares (\$20.). En el sistema (computarizado) reflejó la venta de dos (2) tarjetas por la cantidad de cuarenta dólares (\$40.), pero en caja, solamente, aparece cobrado una sola tarjeta prepagada, por la cantidad de veinte dólares (\$20.). Anejo 12, páginas 1-9 y Anejo 13, páginas 1-16.

El 1ro. de diciembre de 2006, a las 5:33:58, a través del número de BAN 689291474, con el "Invoice" CBCM-1-012008, realizó una venta de dos (2) tarjetas prepagadas, por las cuales cobró veintiún dólares (\$21.00) en efectivo y cuarenta centavos (.40¢), con una tarjeta ATH. (Véase Anejo 14, página 2). El mismo día, a las 5:36:18, con el "Invoice" CBCM-1-012009, a través del BAN 689291474, vendió una (1) tarjeta de las denominadas prepagadas, por la que cobró \$42.80, registró en AMDOCS, los cuarenta centavos (.40¢), de las dos tarjetas anteriormente vendidas y \$42.80 de las dos tarjetas, posteriormente vendidas. El total en ATH, que debía cobrar la empleada por las dos transacciones era de \$43.20, pero cobró \$43.50, es decir, treinta centavos (.30¢) en exceso, dinero que aplicó a la cuenta con el BAN #695836421, número de celular 787-204-2222, registrado a nombre del Sr. Víctor Martínez, celular que utilizaba el empleado Héctor Ramos Class, compañero de trabajo de Gross. (Anejo 14, páginas 1, Exhibit 2).

El testigo, Sáez, enfatizó el hecho de que, al cliente efectuar un pago con tarjeta, en este caso con ATH, la empleada Gross lo que tenía que cobrar era la cantidad exacta por la cual se efectuó la venta. De manera que, no tenía que dar vuelta (cambio). Gross cobró un exceso para aplicarle los treinta centavos (.30¢) a la cuenta del teléfono de Héctor Ramos, específicamente la cual terminaba en 2222.

El 12 de mayo de 2007, Gross realizó la venta de un cargador de un equipo Samsung A630 para auto. Esto lo hizo mediante el BAN #689291474³, con el "Invoice" CBCM -1-014690. La venta fue pagada con una tarjeta de crédito Visa. El costo de dicho accesorio fue de \$22.49 más el Impuesto de Venta y Uso (IVU), \$1.58, para un total a cobrar de \$24.07. Gross cobró por dicha venta \$26.74. Es decir, \$2.67 en exceso, cantidad que aplicó a la cuenta BAN #695836421, celular número 787 204-2222, el cual era utilizado por Héctor Ramos Class (Anejo #15, páginas 1 a la 13).

Según, Sáez, Gross alteró documentos de la Compañía cuando en varias ocasiones cambió el nombre en la factura del empleado Héctor Ramos Class a: Héctor "*huevoón*" Ramos, Héctor "*el bacalao*" Ramos, Héctor "*metrosexual*" Ramos, y a Héctor "*el infiel*" Ramos. Declaró que tal información surge de la pantalla Memo, la cual recoge la transacción realizada por el vendedor. En el caso de autos, indica el nombre de Valerie Gross. Añadió que es con el nombre que se registra en la factura, por ser este un documento oficial, con ese nombre es que el cliente recibirá la misma. A modo de ejemplo, el testigo mencionó el hallazgo de la investigación correspondiente al 29 de diciembre de 2006, a las 3:38 de la tarde, lo que demuestra que Gross, entró a la cuenta de 787-214-3799 del empleado Héctor Ramos y realizó

³ Este número de BAN no le pertenece a ningún número de cliente ni a ningún empleado si no que es el número de cuenta asignado a ese kiosco en particular (Las Catalinas, en Caguas) El mismo es creado para poder registrar las ventas a personas que no tienen cuenta de celular con la Compañía.

un cambio de nombre en la factura de Héctor Ramos, de Héctor "el bacalao" Ramos a Héctor "el infiel" Ramos (Anejo #97a y 97b). Mientras que el cambio de nombre de Héctor "el huevón" Ramos, queda evidenciado con el documento marcado como el Anejo 88b. Según, el testigo, este es un documento oficial el cual demuestra que la Querellante realizó los cambios en horas de trabajo. Ello lo evidencia la entrada realizada. La cual se hizo con el "password" (la contraseña) de ella.

A preguntas realizadas, durante el contrainterrogatorio, por parte de la Unión, Sáez, declaró sobre la metodología utilizada para la preparación del Informe. Esta constó de cuatro partes esenciales: 1. Presentación, la cual incluye quién lo refiere y de qué trata; 2. Entrevistas, a diferentes personas incluyendo a la Querellante, y a Ramos Class. En el caso de estas dos personas la entrevista se llevó a cabo frente a Cynthia Yordán Torres, oficial de la HIETEL. También, utilizó documentos en apoyo a los hechos en controversia, incluyendo aquellos generados por el sistema AMDOCS⁴; 3. Conclusiones; y 4. Recomendaciones. Como parte del método utilizado, tomó notas de los entrevistados, solicitó documentos. La investigación la realizó, prácticamente sólo, aunque su compañero Roberto Robles lo acompañó a entrevistar a la Sra. Madeline Cuesta, Directora de Ventas al Detal de Claro. Añadió que una vez realizado el Informe de Investigación de forma final, lo pasó al Departamento de Relaciones Laborales y destruye las notas por seguridad. Luego el Informe fue discutido con laboral, para que entiendan de qué trata. Indicó que entrevistó a Glorimer, en varias ocasiones, unas para solicitar información, otras para pedir documentos.

⁴ AMDOCS es el sistema computarizado de la Compañía que los empleados utilizan para registrar todas las transacciones de venta.

En su contrainterrogatorio, Sáez testificó que no se acuerda con quién se reunió en Laboral. Que nunca visitó el Kiosco en las Catalinas. Por otro lado, el representante legal de la Unión le hace el señalamiento de que del Informe no surge cuántas computadoras, y cajas registradoras habían en el Kiosco. Sáez aceptó el señalamiento, lo que más adelante a preguntas del representante legal de la Compañía aclaró que dicha información no era necesaria. También, declaró que Berríos era Gerente durante el tiempo en que se realizó la investigación, pero no lo entrevistó. Sí, entrevistó a Glorimer, supervisora de Gross. En lo particular, relacionado con el Exhibit 5 de la Compañía, Carpeta conteniendo el Informe de Investigación con todos los anejos en apoyo a los señalamientos realizados, declaró que en el caso del Anejo 13, Cuadre de Ventas del día, realizado por Gross, quien puede hablar sobre el mismo es Glorimer, ya que fue ella quien lo asesoró.

Como segundo testigo de la Compañía, presentó al señor Jorge Berríos Ocasio. Berríos declaró que llevaba trabajando en Claro diez (10) años. A fines de 2006, aproximadamente, fue asignado al Centro de Atención y Venta al Cliente en Caguas Plaza Centro. Entre las funciones básicas del puesto estaba hacerse cargo de toda la operación del Centro relacionadas con Ventas, Servicios al Cliente, además de supervisar entre 45 a 46 empleados. Conoce a Gross por motivo de que trabajaba como vendedora en Plaza Centro de Caguas. Indicó que Gross estuvo anteriormente, en el Kiosco ubicado en Las Catalinas Mall. Berríos declaró que fue el quien le entregó la carta de despido a Gross el 28 de octubre de 2008. Que Gross fue despedida por haber incurrido en faltas al Reglamento de Disciplina de PRT o Claro, entre otras cosas, por haber incurrido en las faltas: 20, 25, 31, 34, 45, 46, 50 y 53.

Berríos, procedió a discutir en qué consistió la violación de las normas aplicadas como faltas.

En cuanto a la violación de la Regla #20, declaró que, encontraron que habían cuentas mal clasificadas en el sistema, exhortaciones para que cumpliera con su asistencia, debido a faltas relacionadas a ausencias y tardanzas. Había violaciones a los procedimientos y a la práctica de conflictos de intereses al hacer cambios y trastoques en las cuentas que le pertenecían a compañeros de trabajo y amistades de trabajo que la práctica PC-109 prohíbe. También, se le hicieron exhortaciones al manejo de efectivo que ella llevaba a cabo.

Berríos, declaró sobre las anotaciones realizadas por Gross en las cuentas de Héctor Ramos, en las que se encontraban: Héctor, *"el bacalao"* Ramos; Héctor, *"el metrosexual"*, Ramos. Indicó que tales descripciones no se pueden hacer pues al imprimirse la factura y enviársela al cliente se iba a ver ese tipo de anotación en el sistema. Añadió, que escribir ese tipo de anotación no es parte de las funciones de Gross y la misma constituye una conducta poco profesional que afecta la imagen de la Empresa.

Para sostener su declaración en lo pertinente a la prohibición establecida mediante la práctica PC-109, Berríos declaró sobre los Anejos 109A y 109B, del Exhibit 5 de la Compañía, Memo dirigidos a los consultores de venta y cuyo asunto trata sobre el "Acceso a cuentas personales y/o de familiares". Atestiguó que dichos documentos, específicamente, prohíben que un empleado realice operaciones en sus propias cuentas, las de sus familiares o hacer cambios en cuentas o tarifas a compañeros de trabajo. De manera que, en la comunicación se les indica, claramente,

que ningún empleado deberá acceder su cuenta personal o las de sus familiares y amigos para trabajarla, más bien éste deberá canalizarla a través del Departamento de Servicios al Cliente conforme con las Prácticas, Procedimientos y Políticas de la Compañía. Añadió que dicho Memo, Gross lo recibió el 15 de agosto de 2007 e indica ver la Práctica PC-019.

A Gross también se le indicó, en la carta de despido, que faltó a la Regla #25 de las Reglas de Disciplina. Berríos declaró que dicha regla prohíbe violar las prácticas y/o políticas administrativas y procedimientos departamentales, entre otras cosas. Según el testigo, conforme con esta Regla, Gross, bajo ningún concepto podía cobrar facturas a clientes y/o a esos clientes cobrarles indebidamente, para cuando hubiese algún sobrante se le aplicara a la cuenta de Héctor Ramos Class. Explicó que el procedimiento a seguir es: cuando un cliente paga y hay que dar vuelta, (cambio), debido a que hay sobrante, el sobrante se le acredita a la cuenta del cliente. Si es una persona que no es cliente, ya que solamente compró ese día, el sobrante se acredita a la cuenta llamada "Recovery". El testigo fue enfático que dicho sobrante no se puede acreditar a la cuenta de un compañero de trabajo. "Para nada". Añadió que el Kiosco de Las Catalinas Mall no había caja con "petty cash". De manera que, al cobrar al cliente se le requiere el cambio exacto.

En cuanto a la Regla #31, Negligencia en el manejo de dinero, aquí hubo negligencia en manejo de dinero cuando en múltiples ocasiones Gross aplicó sobrante a la cuenta de teléfono cuyo número terminaba en 2222, el cual pertenecía a Ramos Class.

Con relación a la Regla #34, la misma trata sobre el hacer uso no autorizado o disponer de la propiedad de la Compañía sin autorización expresa y contribuir a que se pierda o traslade fuera de la Compañía sin autorización. Berríos declaró que la falta aquí ocurrió cuando Gross trasladaba los sobrantes de pagos y los acreditaba a una cuenta de Héctor Ramos, la cual no es de la Compañía, sino una cuenta individual (un tercero).

En cuanto a la Regla #45, ésta prohíbe aquella "conducta que afecte el buen nombre, refleje descrédito o de otro modo afecte la imagen de la Compañía y empleados". Berríos declaró que, Gross realizó la venta de un teléfono celular LG modelo 3400, según surge del Anejo 12, página 3, del Exhibit 5 del Patrono. Según el Anejo, se le cobró al cliente \$124.99, de los cuales \$103.99 corresponde al costo del equipo, o sea, el celular, hubo una diferencia de veintiún dólar (\$21.00), de los cuales un dólar (\$1.00) se aplicó a la cuenta de Ramos Class y se desconoce el paradero de los restantes veinte dólares (\$20.00). Tal acción incurre en descrédito a la Compañía, ya que si el equipo valía \$103.99, por qué se cobró \$124.99. Si un cliente se queja porque se le cobra en exceso, ello afecta la imagen de la Compañía.

La Regla #46, prohíbe "ofrecer, ceder, regalar, dejar de facturar o no cobrar cualquier servicio que preste la Compañía, incluyendo equipo, materiales o cualquier otra propiedad de ésta o contribuir a que ello suceda. Cobrar indebidamente fuera de las normas establecidas por la Compañía o para lucro personal". Sobre la violación a esta regla, Berríos declaró que Gross realizó una venta de dos tarjetas pre-pagadas y, solamente, cobró una tarjeta, como lo refleja el Anejo 14, Página 4, del Exhibit 5 del Patrono. Continuó declarando que, según esta

documentación puede verse que se pasó por el sistema una factura de dos tarjetas de diez dólares (\$10.00) y que también se hizo otra factura por una tarjeta de cuarenta dólares (\$40.00), factura 1012009. Al examinar las páginas que comprenden el Anejo 14, éstas reflejan (página 6 del Anejo) que a la cliente no se le cobró una de las tarjetas de veinte dólares (\$20.00). De manera que, hay una diferencia de veinte dólares (\$20.00), que no llegó a las arcas de la Compañía.

En cuanto a la Regla #50, "apropiarse o sustraer cualquier propiedad, dinero o valor de la Compañía, sus empleados, clientes o cualquier otro particular", Berríos declaró que la violación consistió en que Gross tomó un contrato el cual en su origen era de veintiséis (26) meses y lo reduce a doce (12) meses. Esta acción tiene el efecto de dejar de cobrar catorce (14) meses de contrato, mientras que ella cobra la comisión del nuevo contrato de doce (12) meses que acaba de renovar. La Compañía se afecta, ya que dejó de cobrar los catorce (14) meses del contrato, para cobrar los doce (12) meses del contrato nuevo y también, le da un equipo (celular nuevo) al cliente con la renovación. Por cuanto, la Compañía pierde al reducir la cantidad de meses del contrato original, ahora tiene que pagar una comisión a la vendedora (en este caso a Gross) y pierde el costo del aparato celular nuevo que le entrega al cliente. Quien se benefició con esta reducción de contrato fue Héctor Ramos Class.

En lo pertinente a la Regla #53, "Falsificación o alteración maliciosa de informes, nóminas, récords u otros documentos de la Compañía. Redactar, preparar o someter cualquier declaración o informe oficial a sabiendas de que el mismo o parte del mismo es falso". Berríos testificó que la falsificación ocurrió con el mero

hecho de manipular en el sistema y bajar el contrato de veintiséis (26) a doce (12) meses.

Durante su contrainterrogatorio, Berríos expresó que antes de ser Gerente del Departamento de Ventas fue Gerente de una tienda en Río Hondo. Cuando comenzó, en 2002, era asistente de gerente en Caparra (San Patricio), donde conoció a Gross. Cuando él llegó a Caguas, ya Gross estaba en el Kiosco de Las Catalinas. Indicó que el Área de Servicio al Cliente se reportaba a otra división. Tenía una relación indirecta con el personal de ventas. Recibía colaboración de una asistente de nombre Annie Román y los empleados del Kiosco se reportaban a ambos.

Luego de realizar las ventas al final del día, los empleados de los Kioscos, preparan un sobre de cuadro de caja. En él colocan todas las transacciones del día e incluyen todos los recibos de tarjetas prepagadas, pagos efectuados con ATH y tarjetas de crédito. El sobre es recogido por el supervisor, el asistente, o si el vendedor tenía que ir hacer alguna gestión entregaba el sobre. El contenido del sobre se cuadra en los primeros tres a cinco días de haberse preparado. El asistente es el que cuadra o el gerente, en caso que el asistente no esté disponible. Si se detecta alguna irregularidad, se le llama la atención al vendedor y se le hace una exhortación. Hay procesos que pueden tomar más tiempo, como son los de verificación bancaria.

Para hacer una verificación de cuadro se llena una Hoja de Cotejo "Check List" la cual se coloca al frente del sobre. En un 100% de los casos es el vendedor quien provee la información necesaria. El proceso de revisión se hace de forma rigurosa. Sobre el Anejo 13, Página 1, Exhibit 5 de la Compañía, Copia de la Hoja

de Cotejo que acompaña el sobre de cuadre, éste indicó que en la superficie del sobre aparece el reglón "Aprobado" y la firma que allí figura es la de otro asistente suyo, de nombre Luis Mejías. También, aparece su firma. En lo pertinente al caso de marras, éste declaró: "En esta ocasión, yo lo vi primero, porque aquí yo confirmo que fue a Loomis Fargo. Después que yo lo firmo, es que se añade la aprobación final por el asistente". Añadió que antes de colocar la firma aprobando las transacciones, tenía que haberse hecho la verificación del contenido de las mismas.

Desconoce si para la fecha de los hechos, tenía un número de BAN asignado, ya que esa práctica fue descontinuada por unos señalamientos de una auditoria. Mientras se mantuvo la práctica, todos los vendedores podían pasar las ventas de tarjetas pre pagadas a la misma. Ello fue creado para la venta de accesorios a las personas que compraban y no eran clientes de Claro. La práctica se continuó utilizando hasta que se eliminó la venta de accesorios. También, indicó que existe otro concepto conocido como "cuentas mal clasificadas" estas son las que en algún momento se pasaron por el sistema utilizando el código de cuentas de prepago. Esto se puede detectar cuando se revisa el sobre de cuadre.

En relación con el Anejo 109A del Exhibit 5 del Patrono, Berríos declaró que la limitación ahí mencionada se refiere a transacciones en cuentas relacionadas a personas y familiares. Indicó que a la fecha de los hechos había como tres computadoras y tres empleados. *Declaró que en el tiempo en que estuvo, los vendedores no se intercambiaban el "password" o contraseña.* También, indicó que el Exhibit 5, no refleja que Gross hubiera cobrado comisiones en la reducción del contrato de veintiséis (26) meses a doce (12) meses. Expresó que la cuenta de "recovery" es una

cuenta con un número de BAN, donde van a caer todos los pagos que se postean mal. Que el Exhibit 5 del Patrono no contiene evidencia de que el procedimiento a seguir para el "recovery account" le fue entregado a Gross. Indicó que el Anejo 105 es un procedimiento utilizado por los Coordinadores de Servicios, el cual no guarda relación con Gross; se refiere más bien a intercambio de equipo (cuando se trae un equipo dañado). Para él, no tiene que ver con Gross.

En el re directo, Berríos declaró que cuando un empleado o familiar tiene alguna reclamación de servicio se supone que la refiera a un supervisor. Añadió que con relación a la Regla #45, del Exhibit 5 de Patrono, no surge que la persona afectada en la transacción se quejara.

Como tercer testigo, la Compañía presentó a Glorimer Díaz Ávila. Esta declaró que lleva unos quince (15) años trabajando para la Compañía. Actualmente se desempeña como Asistente de Gerente de Ventas al Detal, puesto que ocupa desde el 2005. Trabaja en Palma Real, Humacao y anteriormente trabajó en Plaza Centro, Caguas. Al momento de los hechos trabajaba en la administración, ventas al detal, servicio al cliente, junto con el Gerente.

Expresó que la tienda de Plaza Centro tenía un puesto de venta en Plaza Centro, un puesto de servicio al cliente, un kiosco externo en Plaza Centro y dos kioscos adicionales, uno en Plaza de Carmen y otro en Las Catalinas en Caguas. Como Asistente de Gerente, era responsable de supervisar cualquiera de los Centros, según las necesidades del servicio. En Las Catalinas, sólo había vendedores a quienes supervisaba. Ellos eran: Luis Mendoza, Luz Sánchez, Héctor Ramos Class,

Yaniris Adorno, y Valerie Gross quien era consultora de ventas al detal en Las Catalinas y luego pasó a Plaza Centro.

La testigo declaró que las Consultoras de Ventas tienen acceso limitado para ver los balances, ya que no tienen acceso las facturas. En Las Catalinas, no trabajan el cobro de facturas. Las Consultoras no están autorizadas a cobrar factura, excepto que la misma sea referida por el supervisor. En el caso particular de Gross, no recuerda que se le haya autorizado a cobrar facturas de celulares.

Continuó declarando que una vez leyó el Informe del señor Sáez, estuvo de acuerdo con el mismo. Que examinó la carta de despido escrita por Berríos, Exhibit 1 del Patrono y está de acuerdo. Indicó que fue Gross quien incurrió en las faltas que menciona el Informe. Que llegó a dicha conclusión, luego de analizar los Exhibit del sistema AMDOCS, los cuales evidencian que las transacciones fueron realizadas por Gross. Declaró que el Anejo 16 del Exhibit 5 del Patrono, refleja un pago efectuado el 5 de julio de 2006, e identifica a Gross como la persona que lo trabajó. El número de usuario que aparece es el 6030508, perteneciente a Gross. En la pantalla titulada Memos, se graban todas las transacciones que realizan los empleados. El mismo refleja un pago de cuatro centavos (4¢), en la tienda, y se aplicó al celular número 204-2222, cuyo usuario era Héctor Ramos Class. El Anejo 84, se refiere a la cuenta 693386193. La misma indica un cambio de nombre de Héctor Ramos a Héctor *"metrosexual"* Ramos. Indicó que el mismo fue realizado por Gross, ya que figura su número de usuario. En el Anejo 88, figura una transacción de cambio de cuenta y de nombre de Héctor Ramos a Héctor *"huevon"* Ramos. La misma indicó que también, fue realizada por Gross, ya que figura su número de usuario. El Anejo 88C, refleja

que la información fue corregida por el supervisor Omar Hernández. El Anejo 90A, refleja que el 26 de julio de 2006, Gross, cambió el nombre de la cuenta de Héctor Ramos a Héctor "*el bacalao*" Ramos. El Anejo 97A, refleja otro cambio de nombre de Héctor "*el bacalao*" Ramos a Héctor "*el infiel*" Ramos. Cambio que refleja fue efectuado por Gross, pues figura con su número de usuario.

Sobre los Anejos 109 A y B, la testigo Díaz, declaró que los mismos fueron Memos entregados a los empleados en los cuales se exhortaba a "todos los empleados" incluyendo a Gross. Que el mismo documento contiene la firma de la empleada como acuse de recibo, ya que mediante éste se les comunica que los empleados no pueden realizar transacciones en sus cuentas, las de familiares, amigos, o empleados, a menos que sean autorizadas.

Díaz continuó declarando e indicó que Sáez visitó Plaza Centro para una investigación a solicitud de ésta. La misma era una investigación por fraude en una suscripción en una cuenta activada por Héctor Ramos, donde el cliente se quejaba porque no reconocía la misma. Al verificar el número 204-2222, se observó que algunos de los empleados del Kiosco hacían transacciones con ese número en pagos parciales de 1, 2 y 3 centavos. Uno de ellos era Gross y otro empleado que ya no trabaja para la Empresa. Que la cuenta 204-2222 se abrió con el nombre de Víctor Martínez. Para entonces, la Compañía le proveía un teléfono como herramienta de trabajo al empleado. En el caso de Héctor Ramos el número de celular oficial era 616-9966, siendo ese el número que aparece como referencia de quien hizo la venta del celular a nombre de Víctor Martínez.

También declaró que existe una cuenta activa a nombre de Héctor Ramos, pero con una dirección diferente. Anejo 2, Página 1. La cuenta fue activada por Ricardo Saldaña y en la misma aparece una transacción hecha por Gross. Anejo 2, Página 4. Indicó, refiriéndose al Anejo 6, que hay varias transacciones hechas por Gross, donde hay sobranes en centaverías de pagos depositados en la cuenta de Ramos.

En su contrainterrogatorio Díaz declaró que en el área de trabajo del Kiosco de Las Catalinas había cinco (5) vendedores y cuatro (4) computadoras, pero no recuerda si hubiera una computadora, constantemente, fuera de servicio. La supervisión se daba por teléfono, vía e-mail y supervisión personal, la cual es determinada por el Gerente. Dependiendo de quién abría el kiosco en la mañana, era quien tenía el uso de la computadora, pues no había una computadora asignada para cada empleado. Yaniris Adorno o Luis Mendoza entraban más temprano. Desconoce a qué hora entraba Gross. La hora de entrada de los vendedores está vinculada con la antigüedad del empleado.

Indicó que fue testigo de clientes que iban a comprar equipos y llevaban sus facturas para cobrar. Añadió que no intervino con la formulación de cargos de Gross. Añadió que un día llegó al área de trabajo y encontró una computadora abierta (conectada a la red) y el empleado estaba libre, por lo que solicitó cambio de contraseña de ese empleado y se lo comunicó. Posterior a ello, no hubo más cambio de contraseña. Añadió que puede ver todas las transacciones que el empleado reporta en la Hoja de Cuadre (detalle de los pagos de equipo, venta de tiempo en el aire (descontar desde el inventario por sistema AMDOCS hasta todas las

transacciones que haya hecho el empleado), desde una "caja virtual". A distancia puede ver todo cuanto hace el empleado relacionado con el sistema AMDOCS.

La información que ella aportó a la investigación de Gross, surge del análisis que hizo de una cuenta. Al analizar la acción incorrecta de la transacción, y el número de usuario, en este caso en particular, surge que es Gross quien realizó las transacciones. Explicó que, es el "password" el que activa la computadora y mediante el número de usuario, se solicita la entrada al sistema operativo. El número de usuario lo provee la Compañía; el "password" lo crea el empleado, con las especificaciones provistas por la Compañía. *Indicó que no tiene conocimiento de empleados que intercambiaran sus "passwords"*. La testigo clarificó que no existe un de procedimiento de "recovery account", pues esta es una cuenta, no un procedimiento. Lo que existe es un procedimiento de manejo de efectivo.

La testigo nos explicó el procedimiento seguido por el Consultor de Ventas al iniciar el registro de entrada en la computadora. Esto es: entra el sistema su número de usuario y "password", selecciona la aplicación (AMDOCS); luego elige la localidad y la caja a utilizar. Nuevamente, entra el número de usuario y "password", la caja sube, el empleado accede al sistema y entonces puede empezar a trabajar; sino cierra, al llegar otro cliente, cualquier empleado puede entrar y llevar a cabo su transacción, con la información personal del empleado que utilizó la computadora anteriormente.

La Unión, por su parte, presentó el testimonio de la querellante, Valerie Gross Vélez. Ésta declaró que tuvo una relación obrero patronal con PRTC/Claro desde el 2002 hasta finales de 2008, como Consultora de Ventas. Trabajó dos (2) años

en San Patricio, dos (2) años en Plaza Las Américas, luego pasó a trabajar a Las Catalinas Mall y posteriormente a Plaza Centro en Caguas. En Las Catalinas estuvo más o menos dos años, entre 2006 y 2007. Allí trabajó en activaciones, renovaciones, ventas pre-pagadas y equipos, y accesorios como tarjetas. El gerente inicialmente fue Alberto Rivera, luego fue Jorge Berríos y su asistente Annie Román. Luego, por varios meses hubo un segundo asistente, Luis Mejías. Junto con Luis comenzó a trabajar Glorimer Díaz. Annie Román pasó a otro sitio. Glorimer entró en Caguas, poco tiempo antes de ella pasar a trabajar en Caguas Centro. Luego fue su supervisora en otra localidad.

En Las Catalinas trabajaban en un Kiosco Nazda Zabala, Julián Rivera, Katherine Villafañe y ella. Nazda fue despedida y Katherine pasó a ser asistente en otra localidad. Luego llegó Yaniris y Héctor Ramos.

La testigo describió el Kiosco, lugar donde trabajaba. Indicó que tenía una "isla" en el medio, lo que la hacía incómodo para trabajar. Las gavetas fueron arregladas como al año de estar allí. Sólo funcionaban dos computadoras, pues tenía una tercera que nunca funcionó. Expresó que todos los empleados tenían acceso a las mismas computadoras. Lo que hacía difícil el manejo de éstas. Las primeras personas en llegar a la Oficina eran Yaniris y ella, luego llegaban Héctor y Julián. Estos últimos eran empleados "part time".

Declaró que debido a que no tenían una computadora por personal, tenían que compartir el "password". Que la razón para ello era poder trabajar, hacer las activaciones. Ello era necesario para poder hacer las cuotas. La Compañía exige unas cuotas mensuales para poder cobrar su salario. Que el compartir el "password" era

algo que se daba a diario. No tenían otra opción. Esto se daba entre todos los empleados. A preguntas del representante legal de la Unión de si, en algún momento se le llamó la atención por ese compartir de "password", la Querellante contestó que no. Igualmente, le preguntó si esa práctica era de conocimiento a nivel de supervisores. Esta respondió, que los supervisores veían la dinámica, por las visitas que hacían.

La Querellante describió un día típico de trabajo al llegar al Kiosco. Cuando el empleado llegaba al Kiosco, "logeaba" la computadora (es decir, entraba al sistema, ponía el "user number" y el "password" para entrar en AMDOCS). Una vez se hacía esto, se empezaba a interactuar con los clientes y hacer ventas. Al cliente que fuera a comprar un equipo se le pregunta qué buscaba; se le ofrecían alternativas y se cerraba la venta. En la computadora se hace la verificación de crédito; se llenaba la información; se procedía (dependiendo lo que va a comprar el cliente, si compra equipos o accesorios), a pedirle que pasaran por la caja donde el cliente paga. Luego se activa el teléfono en la computadora y se verifica el equipo mediante llamada de prueba.

Añadió que este proceso no lo pueden hacer, a la misma vez, más de un vendedor en una computadora. Si ella termina rápido con el cliente, llega otro compañero y usa la computadora para otra transacción. Para hacer esa nueva transacción porque era "rush" usaba su mismo "user number y password" no hay que volver a "logiar" la computadora. O puede sacarla completamente y el otro empleado comience con el proceso de "log in". Explicó que si la transacción de un empleado se hace con el mismo "password" y "user number" del empleado que la

utilizó antes, la transacción se refleja como hecha por la persona que haya puesto el "password" y "user number" antes. Eso no afecta para nada el cobro de comisiones, porque tenemos otro número aparte para ello. Cada empleado tiene lo que se conoce como "compensation number".

Continuó declarando que no había una caja registradora. Luego de entrar al Kiosco, hace una "entrada" al sistema mediante la cual sube el sistema. Los recaudos de ventas o transacciones se guardan debajo de la computadora. Ahí había un cajoncito donde se ponía el dinero. El mismo estaba adherido a la computadora. Era como una caja hecha acá. La caja no funcionaba con llaves y se suponía que cualquiera de los empleados tenía acceso a la misma. Los empleados no necesitaban tener un número que les permitiera tener acceso a la caja. La caja permanecía en el Kiosco, por lo que cuando el Kiosco se abría estaba allí.

Continuó declarando que como no había "petty cash", cuando una persona llegaba y había que darle cambio en efectivo la primera opción era que el cliente fuera a otras tiendas a buscar cambio o ella ponía de su bolsillo o alguno de sus compañeros lo hacía. El dinero se le entregaba al cliente como vuelta. Sin embargo, no se registraba que ella o sus compañeros habían puesto de su dinero esa vuelta. Era lo único que podían hacer en ese momento, lo contrario era perder la venta. La manera en que se podía reflejar en el cuadro que puso dinero suyo, era porque se reflejaba que había dinero de más. Siempre había sobrante de centavos. Para evitar esto, trataba de buscar cambio exacto o *se ponía en la cuenta de alguien* para que cuadrara al centavo. Sino, el sistema no la dejaba cerrar la caja. El dinero que ponía en otra cuenta, no había manera de recuperarlo. Lo que representaba una pérdida

para ella (para el empleado) y no para la Compañía, porque el dinero salió de su bolsillo.

Gross indicó que esa práctica de dar dinero comenzó desde que empezó a trabajar en la Compañía, en el Kiosco en San Patricio Plaza. Añadió que *los demás compañeros tenían conocimiento de que ella daba dinero*, ya que todos hacían lo mismo. Además, en ningún momento le hicieron señalamiento alguno relacionando con la práctica de poner dinero de su bolsillo.

La Querellante indicó que nunca se le llamó la atención por problemas de asistencia. Asistía diariamente a su trabajo en Las Catalinas, a menos que se enfermara. Nunca se le llamó la atención por problemas relacionados con su horario de trabajo.

Explicó que una "venta final" se refiere a cuando se finaliza una venta. En el caso de celulares, cuando se activa. En los casos cuando se va activar un celular que el cliente tiene deuda con PRT, tiene que saldar la misma, para poder ser elegible y hacer la activación de la nueva compra. Si no salda no se hace la activación. Por lo que el primer paso es que se verifica si el cliente es elegible. Si eso ocurría, ella cobraba la deuda del cliente, ese proceso de cobrar se refleja en la computadora. Todas las transacciones se reflejan en la computadora. Igualmente, se refleja el Informe Diario de cuadro, en el "Drawer Total" y las actividades se veían transacción por transacción y el método de pago. Añadió que, en ninguna ocasión se le llamó la atención por algún procedimiento hecho en sobre o caja.

Con relación al número de teléfono 787-204-2222, indica que reconoce el mismo porque era de un compañero de trabajo y era un número fácil de recordar.

Indicó que pertenecía a Héctor Ramos. Indicó que no tuvo intervención alguna en la activación de esa cuenta. Declaró que, *sí es cierto que a esa cuenta (número) le acreditó algunos sobrantes de cambios que se les daba a los clientes*. Esos cambios dados a clientes provenían de su monedero, de su menudo, ya que no tenía "petty cash" en el Kiosco para darlo.

Indicó que en algún momento comenzaron a llegarle facturas de ese número a su dirección, las cuales botaba. Le pidió a Héctor Ramos que cambiara su dirección. Indicó que no tuvo ningún tipo de participación en el cambio de la dirección. Explicó que, para poner la dirección en el sistema hay que tener acceso en el sistema AMDOCS. Señaló que Héctor Ramos le dijo que la iba a cambiar.

Con relación al Sr. Víctor Martínez, la Querellante declaró que no lo conoce, aunque sabe que es el abuelo de Héctor Ramos. Conoce tal información, ya que éste pudo haberlo mencionado en algún momento. Añadió que no recuerda haber llevado a cabo transacciones donde estuviera presente Víctor Martínez. Nunca le ha visto la cara. Reconoció que el número de teléfono 214-3799, ésta registrado a nombre de Héctor Ramos *y admitió haber efectuado las transacciones en la fecha indicadas en el Exhibit 5 de Patrono, Página 9.*

La Querellante aceptó haber hecho unos pagos mensuales de cobros de facturas, porque entendía que sí los podía hacer. Las transacciones fueron registradas en los Informes correspondiente al día y nunca se le llamó la atención por haber realizado dichos pago o transacciones.

Continuó declarando que Omar Hernández fue su supervisor en Plaza Las Américas. *Admitió que en o alrededor del 18 de marzo de 2006, hizo un cambio de nombre*

a la cuenta 214-3799. Dicho cambio de nombre fue corregido por Omar Hernández, pero ella no tuvo conocimiento. Tampoco, recibió notificación de tipo alguno por lo que hizo, cambiar el nombre a la cuenta de Héctor Ramos. *Aceptó que las entradas realizadas los días: 15 de julio de 2006, Exhibit 5 Patrono, Página 9, 26 de septiembre de 2006, Página 10, 28 de septiembre de 2006, 3 de noviembre de 2006, 1ro. de diciembre de 2006, 30 de diciembre de 2006, 23 de enero 2007, 23 de febrero de 2007, 20 de abril de 2007 y 3 de agosto de 2007, son cobro de facturas realizada por ella.* Añadió que las transacciones de cobro de factura, también, se reflejan en AMDOCS y en el Informe de Transacciones diarias, en la Hoja de Cuadre.

Con relación al Exhibit 5 de Patrono, el Anejo 14, indicó que en ningún momento le desaprobó lo hecho, según el sobre. Indicó que no hizo la nota que se le atribuye a ella de 11 de agosto de 2006, no conoce a Víctor Rivera. Desconoce quién la hizo. Alegó no bajó el término de contrato de veintiséis (26) meses a doce (12) meses, según aparece el 24 de noviembre de 2006. Que desconocía de eso hasta que se enteró por el Informe (de Investigación). Señaló que sobre el particular, surge del propio Informe, Página 6, tercera oración, del primer párrafo, línea 6, que el propio Héctor Ramos, admite que fue él quien activo el número 214-3799.

En cuanto a los señalamientos hechos en el Informe de Investigación realizado por Sáez, en lo pertinente al Anejo 14, sobre tarjetas registradas y cobradas (dos tarjetas de \$20 cada una), indicó que en la página 4 y 5 del Anejo está el "print screen" donde se refleja que sí aparece como cobrado lo que se vendió. Con relación al Anejo 12, indicó que la compra por \$103.99 corresponde a un celular en prepago, no a un celular bajo contrato. Cuando la venta es en pre pago, la persona lo compra y

le va poniendo tarjetas. El costo de las tarjetas son de: \$10, \$20, \$30, \$40 y \$50. En la página 6 se ven los Memo, que se cobró. La diferencia de \$124.00 corresponde a una tarjeta prepagada. En el Anejo 13, está el desglose de lo vendido por el valor de \$103.99, en la página 4 aparece el recibo del teléfono. En la página 5 aparece el recibo por la tarjeta pre pagada de \$20. Indicó que con relación al Anejo 13, Hoja de Cuadré no recibió señalamiento alguno por parte de su supervisor. Todo estaba cuadrado. Continuó declarando que la reflejada en el Anejo 12, valía \$21.40, porque algunas salen marcada con IVU y otras no. *Que el dólar que sobró se le aplicó a una cuenta.* Añadió que el Anejo 12 no tiene nada que ver con tarjetas pre pagadas, que dicho anejo es un "print screen" de una cuenta de teléfono.

En su contrainterrogatorio, Gross declaró que fue despedida el 28 de octubre de 2008, por varios incidentes, como: transacciones de sobrantes de dinero hacia la cuenta de Héctor, cambio de nombre, renovación de contrato. El representante legal de la Compañía le preguntó, si se le indicó que había violentado la práctica de empleados y procedimientos. Esta declaró que no recuerda. Luego la pregunta fue dirigida: en cuanto al uso y manejo de la caja o algún otro procedimiento. Contestó, NO. Se le preguntó si sabía que las Prácticas y Procedimiento de Claro están en Internet. Contestó que no lo sabía. Se le preguntó, que hacía en caso de tener una pregunta. Contestó que preguntaba a otra persona, gerente, supervisor, compañero, dependiendo de la duda.

Declaró que Héctor Ramos Class era un compañero de trabajo, otro Consultor de Ventas. Llegó a trabajar a PRTC después de ella. Que Víctor Martínez es el abuelo de Héctor Ramos. Que no lo conoció. Lo sabe por la investigación. Que en la

Compañía habían dos (2) Héctor Ramos. Estos eran Héctor Ramos Class y el otro Héctor Ramos, no recuerda el otro apellido. Ambos fueron compañeros de trabajo. Ramos Class en Las Catalinas y el otro en Plaza Centro, ambos en Caguas. Continuó declarando que revisó el Informe de Investigación de Sáez unas a dos veces, al igual que los anejos, con el propósito de verificar las razones del despido y qué conllevó la investigación. Que el número 214-3799 estaba a nombre de Héctor Ramos y era usado por el papá, quien se llama como él. Que no está de acuerdo con la entrevista, en algunas cosas. En el Informe Sáez dice que ella le dijo que Héctor Ramos Class era su amigo y ella lo que le dijo es que era su compañero de trabajo. Con relación a Yaniris Adorno le dijo que, era su compañera de trabajo, aunque manteníamos una buena relación.

Declaró que ella vive en el Condominio Vista del Río, por Los Frailes en Bayamón. Héctor Ramos vive en Caguas. Ella recibe su correspondencia en su dirección en el Condominio vistas del Río. El teléfono 214-2222 pertenece a Héctor Ramos y aparece la dirección de ella en la factura. Fue él quien lo hizo. Ella le pidió que la cambiara y estuvo varios meses sin hacerlo.

En la cuenta 3799 de Héctor Ramos aparecen comentarios refiriéndose a él como: metrosexual, huevón, bacalao. No sabe con quién Héctor Ramos fue infiel. Tenía par de novias. *Admitió que ella escribió el apodo en la cuenta, y lo hizo por molestar.* El comentario de "metrosexual", porque se sacaba las cejas, usaba pantalones pegaditos. "Bacalao", porque no hacía ventas. "Huevón", porque era una persona bruta, torpe, todo se le caía.

Explicó que cuando se entra al sistema AMDOCS tiene que escribir el "user number", (no recordaba el suyo como empleada) y el "password". Ese procedimiento tomaba como unos tres (3) minutos.

A preguntas del representante legal de la Compañía, en relación a cuánto tiempo le tomaba entrar su "password". Esta contestó unos tres (3) minutos. A veces se tardaba. Expresó, yo llegaba conectaba la computadora al "LAN", lo que tomaba de tres (3) a cinco (5) minutos. Una vez conectada al "LAN" le tomaba de uno a dos minutos entrar al sistema AMDOCS. Le preguntó, cuánto tiempo le tomaba cambiar su dirección. Contestó de uno a dos minutos. El entrar las expresiones: bacalao, huevón, etc., le tomaba alrededor de un minuto. Explicó que "no lo había hecho, no porque no tenía tiempo, sino porque se me olvidaba". *Admitió que eran bromas que le hizo a Héctor Ramos. Que con ello hizo uso indebido del equipo de trabajo y el tiempo gastado para hacer las bromas.*

Indicó que cuando iniciaron sus labores en el Kiosco nunca se le dijo que no pudieran cobrar. Entiende que sí estaban autorizados. Siempre había que cobrar, cuando el cliente quería pagar, si un compañero quería pagar se cobraba. Era uso y costumbre. Desde que entró a la Compañía así se hacía.

Cuando el cliente pagaba el equipo o tarjeta y hay que darle cambio en efectivo, siempre y cuando tenía cuenta se le acreditaba. Si hay que darle cambio de dinero en efectivo tenía que devolver el dinero (de su bolsillo) si eran centavos o el cliente iba a alguna tienda por cambio, si era más que unos centavos. Había que hacer la transacción, ya que sus deberes son las ventas de equipos y accesorios.

Añadió que las ventas de cada día reflejan el cuadre. Los sobrantes de centavos se acreditaban a una cuenta para poder cerrar la caja. Al preguntársele si estaba familiarizada con el procedimiento de manejo de efectivo. Contestó que, "no lo dice". Pero era lo que hacía todo el mundo y yo lo aprendí. También le preguntó si en algún momento tuvo que llamar a un supervisor porque tenía un sobrante, contestó que como en cinco (5) veces. Si no cuadraba la caja no la dejaba cerrar. Ella firmaba el cuadre. *El dinero sobrante lo ponía en diferentes cuentas, casi siempre de sus compañeros, que tuvieran en ese momento.* Era válido hacerlo porque era su dinero, no el dinero de la Compañía.

Confrontada con el Anejo 109 A, la testigo reconoció en el su firma. Se trata de un documento dirigido a evitar los conflictos de intereses. Expresó que cuando llegó en el 2002, no se lo dieron. Siempre se les dijo que era con relación a familiares y personales. En el 2005 fue que le entregaron el documento. Luego en el 2007, le volvieron a dar el mismo documento, Anejo 109 B. *La testigo aceptó que en cuanto a la política de uso y manejo de efectivo no dice que usted busque dinero de su cartera, monedero o propiedad. Que ninguna práctica autoriza dar dinero de su propiedad. No existe un procedimiento que autorice usar dinero efectivo de la persona.*

En relación a una reunión en la que estuvo presente Cynthia Jordán, Delegada de la HIETEL, Sáez y la testigo, ésta no recuerda qué fue lo que él le mostró, ni qué fue lo que ella le indicó en ese momento. Indicó que cada vendedor tenía asignado unos equipos por los cuales es responsable.

En cuanto al Anejo 95, muestra que se renovó un contrato y se le cambió la vigencia de veintiséis (26) meses a doce (12) meses. La testigo declaró que no hizo el

cambió de término, que habían varias personas usando el sistema. Al representante legal de la Compañía preguntarle si cuando había varias personas trabajando una caja en el mismo sistema, ella usaba su "user number" y "password" y al terminar la transacción se "deslogueaba" para que otra persona la usara. La testigo contestó: "no me deslogueaba". Por lo que *aceptó que si se hace una transacción a su nombre por otra persona era responsable de ello*. Contestó, "sí, es así".

Al analizar los hechos particulares del caso de autos concluimos que la Compañía probó que el despido de la Querellante estuvo justificado. La controversia ante nuestra consideración surge como resultado del despido de la empleada Valerie Gross, el 28 de octubre de 2008, por alegadamente, violar las prácticas y procedimientos de la Empresa, entre ellas, el Manual de Ética, el Código de Conducta Empresarial, el Manual de Normas Generales de Conducta y el Reglamento de Disciplina. Específicamente, la Compañía le imputó incurrir en las faltas 20, 25, 31, 34, 45, 46, 50, 53. El incurrir en las faltas #20 y #25 conllevan en primera ofensa desde una reprimenda escrita hasta una suspensión de 15 días. La faltas #31 y #34, en primera ofensa conllevan desde suspensión de cinco (5) días hasta suspensión de quince (15) días. La falta #45 conlleva en su primera ofensa desde una suspensión de quince (15) días hasta un despido. Violar la Regla 46, esta falta conlleva en su primera ofensa desde una suspensión de treinta (30) días hasta despido. Mientras que, violar las Reglas 50 y 53, estas faltas conllevan en su primera ofensa despido.

Además, se le imputó que "fue negligente al cobrar en exceso a clientes y aplicar pagos a una cuenta de un amigo compañero de trabajo y de un familiar de

éste acreditando a éstas, sobrantes, producto de las ventas realizadas a los clientes, bajo el término del contrato registrado a nombre de un compañero de trabajo sin autorización. También alteró facturación de la compañía sin autorización" (sic).

Exhibit 1 de la Compañía.

Del testimonio de la propia Querellante surge que, en aquellas normas de conducta cuya violación conlleva como sanción el despido, negó las mismas. Mientras que, en otras donde la sanción era en menor grado, aceptó haber cometido las faltas. Como bien indicó la Unión en la página 26 de su Alegato, citamos: "Es nuestra contención que la prueba no sostiene la medida severa de despido de la empleada en este caso, aunque sí pueda establecerse, como ella misma así lo admite bajo ciertas alegaciones, haberse apartado de las normas vigente de la empresa. De hecho, resulta de rigor señalar que varias de las Faltas imputadas a la empleada contienen sanciones que van desde la amonestación a la suspensión de empleo y sueldo por tiempo específico, aunque ciertamente, algunas de las faltas imputadas, de ser probadas, pueden conllevar el despido." Énfasis suplido

El Convenio Colectivo vigente al momento de los hechos de fecha 1ro enero de 2004 hasta el 31 de diciembre de 2008 entre la HIETEL y la PRT en su Artículo 57, Sección 10 (d) dispone que:

"Toda medida disciplinaria debe ser por justa causa. De determinar el árbitro que no hay justa causa, podrá modificar, reducir o dejar sin efecto la medida disciplinaria que se cuestiona en la querella y podrá proveer un remedio de reinstalación sin o con paga retroactiva de los salarios y beneficios dejados de percibir. A la paga retroactiva se le harán las rebajas correspondientes a los ingresos devengados mientras estuvo despedido o suspendido y a su obligación de mitigar daños."

La jurisprudencia ha sido consistente al determinar que la terminación de empleo se considera injustificada cuando el patrono no establece que la misma tuvo su origen en alguna razón y motivo vinculado a la ordenada marcha y normal funcionamiento de una empresa y no en el libre arbitrio o capricho del patrono. Por otro lado, la Ley de indemnización por despido injustificado dispone que es justa causa para el despido la violación reiterada, por el empleado, de las reglas y reglamentos razonables establecidos para el funcionamiento del establecimiento siempre que copia escrita de los mismos se haya suministrado oportunamente al empleado. Una sola ofensa o primera falta será justa causa para despedir al trabajador solamente, por excepción, si la ofensa es de tal seriedad o naturaleza que revele una actitud o un detalle de su carácter tan lesivo a la paz y al buen orden de la empresa que constituye imprudencia esperar su reiteración para separarlo del establecimiento. Quirós v. I.T.T. Wester Hemisphere Directories, 1979, 108 DPR 536.

Como regla general se ha establecido que el incumplimiento de las normas o reglas internas podría dar lugar a un despido justificado. Santiago v. Kodak Caribbean, 129, D.P.R. 763 (1192). La única exigencia en nuestro ordenamiento con relación a las normas y reglamento de la empresa es que éstos sean razonables. La razonabilidad estriba en que exista proporcionalidad entre la falta y la sanción aplicada.

No cabe duda que las actuaciones de la Querellante, estuvieron dirigidas a beneficiar económicamente a su compañero de trabajo Héctor Ramos Class, actuaciones que no eran parte de sus deberes, lo que ciertamente, colocaba en peligro

el buen y normal funcionamiento de la empresa, el orden y la moral de los empleados que allí laboran. La conducta de Gross está vedada por las normas internas de la Compañía, las cuales castigan esta conducta con despido. Hecho que la Querellante ya conocía. De manera que, el despido no fue arbitrario ni caprichoso, sino que tuvo su origen en el normal y buen funcionamiento de la Empresa, "en razón vinculada a la ordenada marcha y normal funcionamiento de la empresa". Por lo que el mismo se considera justificado. En Mercedes Bus Lines v. Tribunal de Distrito, 70 D.P.R., 690 (1949) el Tribunal Supremo de Puerto Rico reconoció que "la negligencia, la incompetencia, la deslealtad y la desobediencia a las reglas y órdenes del patrono son motivos justificados para despedir a un empleado." Énfasis suplido.

La Unión entiende que la violación a la Falta 53, la cual consiste en entregar información falsa a sabiendas de que el mismo en todo o en parte es falso, y por ello conlleva como sanción disciplinaria el despido no debemos darle el valor que ello amerita. Argumentó que dicha falta debe ser condonada, ya que era de uso y costumbre entre los empleados que trabajan en kioscos, a los cuales no se les provee el "petty cash", el "cuadrar" sus informes de ventas de equipos y accesorios y otras transacciones hechas en tales kioscos en las hojas de cuadro para poder cerrar sus cajas. Que dicha práctica es condonada por supervisores y gerentes, que saben que existe, y no se ha provisto mecanismos para que no tenga que darse. Es decir, deben proveer a los empleados con el llamado "petty cash" en tales áreas de trabajo. Por lo que, el utilizar la situación para despedir un empleado con un historial de trabajo

limpio, como en el caso de auto, cuando se ha tolerado dicha práctica en unos casos y en otros, ello resulta contradictorio.

No compartimos la visión de la Unión. Bajo ninguna circunstancia condonamos una práctica como la antes mencionada. La evidencia demostró que los supervisores no tenían conocimiento de que la Querellante, persona a quien estamos juzgando por su conducta, estuviera violando la norma. Tampoco, la Unión presentó prueba que demostrara quienes eran los otros empleados que estaban cometiendo la misma falta. Por el contrario, el otro empleado involucrado con los hechos en el caso de autos, Héctor Ramos Class, también, fue despedido. Además, cuando a la Querellante se le preguntó si los supervisores sabían que ella daba dinero de su bolsillo como vuelta de algún sobrante cuando un cliente pagaba, ésta, contestó, "no sé". Lo que demuestra que es una conjetura de su parte. En ningún momento la Querellante, en su carácter personal, ni la Unión, como representante exclusiva de esos trabajadores, presentó evidencia a los fines de demostrar que hizo gestión para que el personal que trabajaba en los kioscos tuvieran el "petty cash" y no tuviera que dar "el alegado" dinero (centavería de vuelta o cambio) de su bolsillo. Lo que evidenciaría que la Compañía tenía conocimiento de lo que estaba ocurriendo. Resulta increíble la versión ofrecida, por la Querellante, pues de ser así, tendrían que dar cambio TODOS los días, por la cantidad de años que ésta trabajó bajo esa práctica. Lo que, ciertamente, redundaría en un enriquecimiento injusto para la Compañía. Cosa que ningún empleado iba a tolerar, sin hacer un reclamo. Dónde están los documentos o empleados, incluyendo aquellos que ya no laboran en la Compañía, que podían declarar sobre el particular.

En cuanto a la práctica utilizada por la Querellante, en violación a las políticas de la Compañía, referente a intercambiar el "password y el user number" de los empleados para de esa manera economizar tiempo al realizar las transacciones, tampoco es susceptible el condonar la misma. El hecho de que cada empleado no tuviera una computadora asignada para realizar las entradas correspondiente a la transacción que estuviera llevando a cabo, no le resta responsabilidad, si la transacción que efectuaba la realizaba con el "password y user number" de otro compañero de trabajo. De ser así, cuál sería la necesidad de asignar a cada empleado un "password y user number" privado. De manera que, al violentar dicha política el empleado que así lo hace es responsable y asume las consecuencias de la gravedad de la falta que se le imputa. Cada empleado es responsable de mantener privado su "password y user number". En el caso de auto, la Querellante aceptó tenía su "password y user number", pero lo compartía con otros compañero al no cancelar el mismo cuando finalizaba la transacción en la cual trabajó. De haber salido del sistema, una vez finalizada su transacción, antes de que el próximo compañero que usara la computadora, la Querellante estuviera liberada de toda responsabilidad de cualquier práctica violatoria relacionada con las políticas de la Compañía, a esos efectos.

Otro dato relevante producto de la evidencia sometida demuestra que Gross, aunque no podía cobrar el importe de un compañero de trabajo, ésta lo estaba pagando total y/o parcialmente con dinero (los sobrantes) de clientes. Dinero que al este pagárselo a Claro le pertenecía a la Compañía y no al empleado a quien se le

aplicaba. Tal falta de deshonestidad no puede ser tolerada ni esperar a que se vuelva a cometer para aplicar la sanción de despido.

Avalada la totalidad de la prueba presentada, determinamos que la Compañía probó que la Querellante incurrió en irregularidades y violación a prácticas y procedimientos de la Empresa a pesar de que la Querellante tenía conocimiento. Véase Exhibit 5 del Patrono. Además, de incurrir en violación al Código de Conducta Empresarial, el Manual de Ética de PRTC, el Reglamento de Disciplina, y las Normas de Conducta para empleados de la PRT. Así lo confirman los Recibos firmados por ésta y sometidos en evidencia por la Compañía. Exhibit 5 del Patrono. Anejos 110A, 110 I, 110K, y 110J. De manera que, la Querellante sabía lo que la Compañía esperaba de ella y lo que ella podía esperar de la Compañía. Es decir, a lo que se exponía en caso que incumplirá con los mismos.

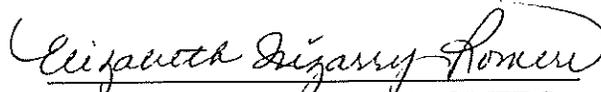
A tenor con lo anteriormente expuesto, la prueba presentada, y el Convenio Colectivo, se sostiene la acción disciplinaria tomada por el Patrono por entender que éste, además de haber probado la justa causa para el despido, no se probó que actuó de forma caprichosa ni arbitraria. Por consiguiente, emitimos el siguiente:

LAUDO

El despido de la querellante Valerie Gross Vélez, estuvo justificado.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En Hato Rey, Puerto Rico, a 16 de mayo de 2013.


ELIZABETH IRIZARRY ROMERO
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

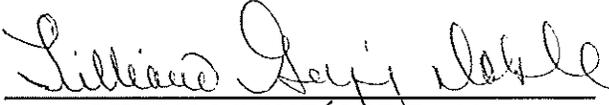
Archivado en autos hoy, 16 de mayo de 2013, y remitida copia por correo a las siguientes personas:

SRA EIRA CONCEPCIÓN LIZARDI
REPRESENTANTE PRTC
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00924

BUFETE FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ
PO BOX 363507
SAN JUAN PR 00936-3507

SR JOSÉ ESPINOSA HERNÁNDEZ
OFICIAL Y REPRESENTANTE HIETEL
URB CAPARRA HEIGHTS
543 CALLE ESMIRNA
SAN JUAN PR 00920-4707

LCDO ALEJANDRO TORRES RIVERA
REPRESENTANTE LEGAL UNIÓN HIETEL
420 AVENIDA PONCE DE LEÓN SUITE B4
SAN JUAN PR 00918-3416


LILLIAM GONZÁLEZ DOBLE
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III