

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
Negociado de Conciliación y Arbitraje  
P. O. BOX 195540  
SAN JUAN, P. R. 00919-5540

PUERTO RICO TELEPHONE  
(Patrono)

Y

UNIÓN INDEPENDIENTE DE  
EMPLEADOS TELEFÓNICOS  
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-10-2131

SOBRE: RECLAMACIÓN HORAS  
DE TRABAJO

ÁRBITRO:  
FRANCISCO Á. TORRES ARROYO

## I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del presente caso se efectuó el 26 de agosto de 2010 en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico.

Por Puerto Rico Telephone, en adelante "el Patrono" o "PRT", comparecieron: Lcda. Ada Nurie Pagán Isona, asesora legal y portavoz; Sr. Miguel A. Rolón Dávila, representante; Sra. Mirta Rodríguez Carro, testigo; y la Sra. Evelyn Núñez, testigo. Por la Unión Independiente de Empleados Telefónicos, en adelante "la Unión" o "UIET",

comparecieron: Lcdo. Oscar Pintado Rodríguez, asesor legal y portavoz; Sra. Gloria Casanova, representante; y el Sr. Plácido Torres, testigo.

A las partes así representadas, se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, de interrogar y contrainterrogar, y de presentar toda la prueba existente, documental y testifical que tuvieran a bien ofrecer para sostener sus respectivas posturas.

## II. SUMISIÓN

Las partes no lograron llegar a un acuerdo sobre el asunto preciso a resolver, por lo tanto, sometieron sus respectivos proyectos de sumisión, a saber:

### **Patrono:**

Determinar si la compañía violó el Convenio Colectivo vigente entre las partes en relación con los querellantes que no trabajaron el 23 de octubre de 2009. De determinar que se violó el Convenio Colectivo, el árbitro dispondrá el remedio adecuado. [Sic]

### **Unión:**

Determinar si la Compañía violó el Convenio Colectivo y/o sus prácticas o políticas de trabajo al no pagar 8 horas de salario a cada querellante, el 23 de octubre de 2009, a pesar de que cada uno de los querellantes estaban disponibles para trabajar y no poder hacerlo o realizar sus funciones por causas ajenas a sus voluntades o imputables a la empresa o a terceros. De determinarse que se violó el Convenio Colectivo que el árbitro provea el remedio adecuado. [Sic]

En el uso de la facultad concedida al árbitro, mediante lo dispuesto en el Reglamento Para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje<sup>1</sup>, entendemos que el asunto preciso a resolver es el siguiente:

Determinar, de conformidad con la prueba admitida, los hechos y el Convenio Colectivo, si el Patrono violó el Convenio Colectivo vigente entre las partes o no al este cargar a las vacaciones regulares de los querellantes 8 horas de trabajo correspondientes al 23 de octubre de 2009, dado a la explosión en la Caribbean Petroleum Corporation y sus efectos en las instalaciones de la Puerto Rico Telephone Company. De determinarse que se violó dicho Convenio Colectivo, que el árbitro emita el remedio adecuado.

### III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES<sup>2</sup>

#### DERECHOS DE LA GERENCIA

#### ARTÍCULO 3, SECCIÓN 1

La Unión reconoce que la administración de la Compañía y la dirección de la fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Por lo tanto, salvo como expresamente se limita por los términos de este Convenio, la Compañía retiene y retendrá el control exclusivo de todos los asuntos concernientes a la operación, manejo y administración de su negocio incluyendo, pero sin que esto se interprete como una limitación, la administración y manejo de sus departamentos y operaciones, la organización y métodos de trabajo, los procesos, métodos y procedimientos para rendir el servicio, la determinación del equipo, piezas, partes y servicios a ser comprados, la asignación de horas de trabajo, la dirección del personal, el derecho de emplear,

---

<sup>1</sup> Véase el Artículo XIII - Sobre la Sumisión: 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. Este tendrá amplia latitud para emitir remedios.

<sup>2</sup> Exhibit 1 conjunto. Convenio Colectivo.

clasificar, reclasificar, transferir y disciplinar empleados y todas las funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio.  
[Sic]

#### IV. RELACIÓN DE HECHOS PROBADOS

1. Los querellantes de esta controversia son veintinueve (29) empleados del Área de Facturación y Órdenes<sup>3</sup> del Centro de Llamadas ubicado en el Barrio Palmas de Cataño. El Sr. Plácido Torres, es uno de los querellantes. Es, además, el delegado general del Centro de Llamadas y el testigo que presentó la Unión con relación a la querrela de los veintiocho (28) querellantes restantes.
2. El viernes, 23 de octubre de 2009, varias calderas de almacenaje de gasolina de la *Caribbean Petroleum Corporation (CAPECO)*, explotaron y afectaron toda la periferia, incluyendo las instalaciones de la PRT, lugar de trabajo de los querellantes.
3. Las instalaciones de la PRT quedaron inoperantes el 23 de octubre de 2009, y días subsiguientes, debido a que las vías de acceso al Barrio Palmas fueron cerradas al tránsito dado a la magnitud de los efectos de dicha explosión.
4. La PRT reubicó a los empleados que trabajaban en las instalaciones del Barrio Palma de Cataño en la Avenida Roosevelt 1515 y de la Parada 35 en Hato Rey.
5. La Sra. Evelyn Núñez, gerente del Centro de Llamadas, se comunicó con el presidente de la Unión, Sr. Carlos Ramos para que este a su vez le comunicara a los empleados de la PRT las instrucciones a seguir.

---

<sup>3</sup> Exhibit 2 conjunto. Lista con los nombres de todos los querellantes de esta controversia, enmendado por las partes durante la vista.

6. La Sra. Mirta Rodríguez, supervisora, tuvo conversación con el delegado de la Unión, Oscar Pintado, hijo, a los efectos de que se pudiera pasar la información a todo el personal para indicarles que habrían de trasladarse las operaciones a las instalaciones de la Avenida Roosevelt 1515 y de la Parada 35 en Hato Rey. Ambos viajaron juntos en tren hacia la Parada 35 de Hato Rey.
7. El Patrono pagó ese día de trabajo completo a aquellos empleados que se presentaron a trabajar a las instalaciones de la Avenida Roosevelt 1515 y a la Parada 35 en Hato Rey, ello incluyó a los que llegaron tarde a trabajar a las referidas instalaciones.
8. A los empleados que no se reportaron a trabajar ese 23 de octubre de 2009, no se les descontó el día de trabajo de su salario, sino que se les cargó a vacaciones regulares.
9. Dado a que el Patrono efectuó dicho descuento, la Unión radicó una Solicitud de Selección o Designación de Árbitro ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje.

## V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si la PRT violó el Convenio Colectivo o no al cargar a vacaciones regulares 8 horas de trabajo de los querellantes, correspondientes al 23 de octubre de 2009, día en que ocurrió la emergencia de CAPECO.

La Unión alegó que los querellantes estuvieron disponibles para trabajar el 23 de octubre de 2009, y que estos llamaron al número de teléfono "*In Charge*" para recibir las instrucciones a seguir, pero dicho teléfono no fue contestado. Esta solicitó que se restituya a los querellantes las ocho (8) horas correspondientes al 23 de octubre de 2009

y que fueron cargadas a vacaciones regulares por la PRT. El Patrono, por su parte, alegó que la mayoría de los empleados que ejercían sus funciones en las instalaciones afectadas, se reportaron a trabajar a otras instalaciones de manera provisional, y que les pagó el día a los que se reportaron a trabajar, inclusive a los que llegaron tarde.

La Unión presentó como testigo al Sr. Plácido Torres, el cual trabaja en el Centro de Llamadas y también es el delegado general de ese taller de trabajo. En su testimonio, el señor Torres dijo que sus compañeros de trabajo, también querellantes junto con él en la presente controversia, le dijeron que habían llamado al número de teléfono "In Charge" 275 5793 para recibir las instrucciones a seguir. Todos, según dijo Torres, le comentaron que habían llamado y nadie les contestó desde dicho número telefónico. El señor Torres alegó que él también llamó y no recibió contestación.

El Patrono, por su parte, presentó el testimonio de la Sra. Evelyn Núñez, gerente del Centro de Llamadas. Esta expresó que el número de teléfono "In Charge" 275 5793 es contestado por un supervisor, y no es un sistema automatizado. Este número es para que los empleados se reporten con la supervisión en caso de que no puedan llegar a trabajar. Dijo, además, que el número de teléfono antes citado, no es el provisto por la PRT para llamar en casos de una emergencia o un evento extraordinario como el sucedido. La señora Núñez, añadió que "en el cuadrito", refiriéndose al número 782 8282, que es el número del cuadro telefónico principal de la PRT, había instrucciones para los empleados, y que tuvieron la opción de llamar a dicho número telefónico.

El Patrono presentó también el testimonio de la Sra. Myrtha Rodríguez Carro, supervisora en el Centro de Llamadas. Esta expresó que llamó a la mayoría de los empleados de su grupo y que viajó en tren conjuntamente con el delegado de la Unión, Sr. Oscar Pintado, hijo, hacia las instalaciones del Patrono en la Parada 35 en Hato Rey.

Durante la vista el Patrono presentó una lista<sup>4</sup> de los más de cien (100) empleados del Centro de Llamadas del Barrio Palmas que se presentaron a trabajar a las instalaciones sustitutivas del antes mencionado taller de trabajo. El Patrono le pagó ese día completo, entiéndase las ocho (8) horas de trabajo, incluso a los empleados que llegaron tarde a los centros designados para ejercer las funciones correspondientes. A los que no se presentaron a trabajar, se les cargó el día a vacaciones regulares.

El señor Torres no pudo responder a preguntas de la portavoz del Patrono si en efecto sus compañeros querellantes intentaron comunicarse con el número telefónico correcto para casos de emergencia. En su testimonio, el señor Torres no pudo establecer tampoco si los querellantes hicieron otros intentos por comunicarse con el supervisor o con su Unión, para enterarse de los pasos a seguir durante ese evento extraordinario. Era el deber de los querellantes hacer un mínimo de esfuerzo por intentar comunicarse para saber cuál o cuáles eran las directrices a seguir, toda vez que las operaciones de ese día se llevaron a cabo desde otras instalaciones para mantener los servicios que ofrece la PRT.

---

<sup>4</sup> Exhibit 1 del Patrono.

Según dicho en la vista por el Patrono, este provee una línea o número telefónico con el propósito de que los empleados llamen para recibir las instrucciones a seguir durante una emergencia o evento inesperado. Los querellantes no llamaron a dicho número de teléfono. Llamaron a un número de teléfono que es para que los empleados llamen y notifiquen en caso de ausencias durante una operación normal y corriente. Ese número de teléfono, el 275 5793, es contestado por supervisores, según dijo en la vista la señora Núñez, gerente del Centro de Llamadas del Barrio Palmas.

A preguntas de la portavoz del Patrono a los efectos de cuál era el proceso correspondiente mediante el cual se hace el descuento por ausencia no autorizada en la PRT, la supervisora Mirta Rodríguez Carro indicó que el Patrono resta o descuenta la cantidad correspondiente del salario corriente de los empleados. La ausencia por parte de los querellantes del 23 de octubre de 2009, fueron descontadas por el Patrono de las vacaciones regulares de cada empleado que no asistió a trabajar en la fecha antes indicada.

Los querellantes alegaron que estaban disponibles para trabajar el 23 de octubre de 2009, pero que el Patrono no le dio las directrices a seguir dicho día. Pero, sin embargo, la Unión no demostró que los querellantes hubiesen hecho un esfuerzo genuino con el fin de intentar conseguir comunicación con la PRT, o comunicarse con otros compañeros de trabajo, con los representantes de la Unión, o con la supervisión de la antedicha Compañía. Los querellantes tenían que demostrar que en efecto hicieron