

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Departamento Del Trabajo Y Recursos Humanos  
**NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**  
PO Box 195540  
San Juan, PR 00917-5540

**PUERTO RICO TELEPHONE  
COMPANY  
(Patrono)**

**Y**

**HERMANDAD INDEPENDIENTE DE  
EMPLEADOS TELEFÓNICOS, INC.  
(Unión)**

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM: A-01-1603**

**SOBRE: DESPIDO  
NERIE LYNN MARRERO  
QH00-110**

**ÁRBITRO:  
RAMÓN SANTIAGO FERNÁNDEZ**

**I. INTRODUCCIÓN**

Las vistas del caso de referencia se efectuaron el 3 de diciembre de 2008 y el 11 de febrero de 2009 en el Negociado de Conciliación y Arbitraje. El caso quedó sometido para su adjudicación el 30 de abril de 2009, último día concedido a las partes para la radicación de los alegatos escritos. La comparecencia de las partes fue la siguiente:

Por la Compañía el Lcdo. José J. Santiago, Asesor Legal y Portavoz, la Sra. Wanda Liz Natal, testigo y la Lcda. Mireya Pérez del Río, Administradora Laboral de la Compañía. Por la Unión el Lcdo. Jaime Enrique Cruz Álvarez, Asesor Legal y Portavoz, la Sra. Nerie Lynn Marrero, Querellante y testigo y la Sra. Lydia Torres Martínez, Representante de la Hermandad y testigo.

## II. SUMISIÓN

No hubo acuerdo de sumisión por lo que las partes radicaron sus respectivos proyectos.<sup>1</sup>

Proyecto de la Compañía:

“Que el árbitro determine conforme a derecho y al convenio colectivo si el despido de la querellante estuvo o no justificado. De no haberlo estado, que el arbitro provea el remedio adecuado.”

Por la Unión:

“Determinar de conformidad con el convenio colectivo vigente a la fecha de los hechos, si el despido de que fue objeto la querellante Nerie Lynn Marrero estuvo o no justificado.

De determinarse que el despido de que fue objeto la querellante Nerie Lynn Marrero no estuvo justificado, que el Honorable Arbitro provea el remedio adecuado, incluyendo, sin que se entienda como una limitación, una orden a la PRTC/CTI/VERSIÓN/CLARO proveyendo la reposición de la querellante en su empleo retroactivo a la fecha del despido con derecho a recibir su salario y todos y cada uno de los beneficios y/o haberes que dejó de percibir durante el tiempo en que estuvo despedida más el interés legal calculado de forma compuesta (no sencillo) que los referidos salarios y/o haberes dejados de percibir hayan devengado desde la fecha del despido y hasta la fecha en que se le paguen los mismos a la querellante; le restituya todos y cada uno de los derechos y privilegios a que es acreedora como empleada unionada de la PRTC/CTI/VERSIÓN/CLARO y el pago de las costas, gastos y honorarios de abogado no menor de un 25% del total de salarios y beneficios dejados de percibir por la querellante a tenor con la legislación vigente y la jurisprudencia interpretativa de la misma.

---

<sup>1</sup> Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en su Artículo XIII, Sobre la Sumisión, inciso b, dispone y citamos: En la eventualidad 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.

Entendemos que el asunto a resolver esta contenido en el proyecto de sumisión sometido por la Hermandad.

### **III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES**

#### **ARTÍCULO 3**

##### **DERECHO DE LA GERENCIA**

Sección 1: La Hermandad reconoce que la administración de la Compañía y dirección de la fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Por lo tanto, 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, clasificar, reclasificar, transferir y disciplinar empleados, y todas las funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio, salvo como expresamente se limita por los términos de este Convenio.

Sección 2: Si cualquier empleado entiende que se le ha tratado discriminatoria, arbitraria o injustamente de acuerdo con los términos de este contrato o cualquier disposición de este contrato se ha violado por cualquier acción que tome la Compañía en virtud de la Sección anterior, tal alegación será sometida por la Hermandad o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio.

#### **ARTÍCULO 57**

##### **PROCEDIMIENTO DE LA QUERELLA**

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 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

....

Segunda Etapa

.....

Tercera Etapa

a.

b.

c. .... 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.

### **REGLA DE CONDUCTA IMPUTADA**

Regla 46- Insubordinación o falta de respeto a un supervisor, incluyendo la negativa a hacer un trabajo y/u obedecer órdenes escritas o verbales.<sup>2</sup>

Regla 51- Divulgación de información de material de la Compañía sin previa autorización.<sup>3</sup>

### **TRANSFONDO DE QUERELLA**

Las partes rigen sus relaciones obrero patronales mediante convenio colectivo. En este pactaron salarios, condiciones de trabajo y un procedimiento para la resolución de las controversias. También en este pacto obrero patronal se mantuvo el derecho de la gerencia a administrar su negocio, así como el poder inherente a aplicar medidas disciplinarias contra aquellos empleados que violen las normas de conducta. En el caso de autos la compañía despidió a la querellante por alegadamente violar dos reglas de conducta del Reglamento de Disciplina.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Esta regla dispone un medida disciplinaria de cinco días de suspensión como disciplina mínima y despido como máxima en la primera infracción. En la segunda infracción dispone el despido como sanción.

<sup>3</sup> Esta regla dispone en su primera violación el despido como medida disciplinaria.

<sup>4</sup> Este reglamento fue promulgado basado en la prerrogativa gerencial de administrar el negocio.

La Sra. Nerie Lynn Marrero, querellante, trabajaba para la compañía ocupando la posición de Coordinadora de Servicio al Cliente al momento de ser despedida. La separación permanente de empleo y sueldo fue efectiva el 13 de septiembre de 2000.<sup>5</sup> Se le imputó violación a las reglas de conducta 46 y 51 del Reglamento de Disciplina por hechos ocurridos el 5, 8 y 12 de septiembre de 2000. Por los hechos del 5 de septiembre se le imputa violación a la regla 51. En cuanto a la regla 46, ésta está relacionada a los hechos del 8 y 12 de septiembre. Se le imputa que el 8 y 12 de septiembre cambió su horario de trabajo sin la autorización de la Supervisora de Área. En cuanto al 8 de septiembre, se le imputa que ofreció información de un cliente a un tercero sin autorización de la empresa.

Ante estos hechos, la Hermandad radicó querrela en el procedimiento de querrelas impugnando el despido de la querellante, Sra. Nerie Lynn Marrero. En todo el procedimiento de querrelas la Hermandad solicitó se le proveyera la prueba documental que dió base al despido de la querellante según el Artículo 57 Sección 3-c del Convenio Colectivo.<sup>6</sup> Este hecho, motivó una controversia en los procedimientos arbitrales, pues la Hermandad sostuvo que ninguna prueba documental que dió base al despido podía ser admitida en la vista, debido a que la intención de partes al pactar dicho lenguaje fue evitar que en los casos de suspensión y despido la Compañía tomara ventaja indebida. Que este lenguaje

---

<sup>5</sup> Exhibit 3 de la Compañía. En esta carta también se mencionan unos hechos ocurridos el 15 de marzo y el 29 de marzo del 2000. Estas controversias relacionadas a estos hechos fueron resueltas. El laudo A-01-1277 emitido por este arbitro resolvió que la suspensión de diez (10) por los hechos ocurridos el 15 de marzo no estuvo justificada. En cuanto a los hechos del 29 de marzo la Compañía decidió retirar la acción disciplinaria consistente en una suspensión de diez (10) días. Exhibits 3 y 4 conjunto respectivamente.

<sup>6</sup> Exhibits 1,2,3 y 4 de la Hermandad.

pactado permitía a la parte querellante prepararse para defender al empleado sujeto a acción disciplinaria por parte de la empresa.

Por su parte, la Compañía sostuvo que dicho lenguaje no tenía el alcance dado por la Hermandad. Que el propósito de este lenguaje fue que se entregara la documentación en el procedimiento de querellas previo a arbitraje. Que tal obligación tenía que ser establecida de forma expresa y no podía presumirse. De un análisis del convenio colectivo, en específico la Sección 3, inciso c de la tercera etapa, entendemos que la parte querellante tiene razón en su planteamiento. Dicho inciso establece la obligación de proveer a la Hermandad copia de la prueba documental en que se basa la acción disciplinaria. Cuál puede ser el propósito de dicho lenguaje si no es proveer la oportunidad a la Hermandad de prepararse adecuadamente en todo el procedimiento de querellas, el cual incluye como etapa final el arbitraje. Esta etapa no es una aparte, es parte fundamental del andamiaje pactado entre las partes para dilucidar las controversias y que en última instancia, en caso de no llegarse a una solución negociada un tercero neutral decida la misma mediante la celebración de una vista y la emisión de una decisión. Nuestro Código Civil en su Artículo 1236 nos dice y citamos:

*“Si alguna cláusula de los contratos admitiere diversos sentidos, deberá entenderse en el más adecuado para que produzca efecto.”*

Entendemos que la Interpretación dada por la Hermandad es la más adecuada, pues no tendría sentido que la obligación solamente sea para los procedimientos pre arbitrales y que entonces en la vista de arbitraje la Compañía

pueda utilizar la prueba documental que no fue capaz de proveer a la parte querellante, privándola de la oportunidad de prepararse adecuadamente.<sup>7</sup>

Por otro lado, en un caso de despido, como es el que tenemos ante nos, la Compañía tiene el peso de la prueba para demostrar que el mismo estuvo justificado. Nuestro Tribunal Supremo en Mercedes Bus Lines vs. Tribunal de Distrito, 70 D.P.R. 690 (1949) sostuvo y citamos:

“La negligencia, la incompetencia, la deslealtad y la desobediencia a las reglas y órdenes del patrono son motivos justificados para despedir a un empleado.”

También nuestro Tribunal Supremo ha resuelto que el despido como sanción a la primera ofensa puede estar justificado. En Secretario del Trabajo vs. L.T.T., 108 D.P.R. 536, 543-544 (1979) dijo y citamos:

“Es de notar, sin embargo, que el citado estatuto<sup>8</sup> no excluye la sanción o de despido en primera o única ofensa aquella falta cuya intensidad de agravio así lo requiera en protección de la buena marcha de la empresa y la seguridad de las personas que allí laboran... la falta o acto aislado que dé lugar al despido del empleado en primera ofensa ha de ser 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 constituiría imprudencia esperar su reiteración para separarlo del establecimiento.”

Indudablemente, la posible violación a una regla de conducta como la 51 del Reglamento de Disciplina de la empresa es uno de esos casos en donde no se puede esperar la reiteración, pues estamos hablando de información confidencial sin autorización de la gerencia. No obstante, aclarado este aspecto, todavía le

---

<sup>7</sup> Basado en esta interpretación este arbitro determinó no permitir el uso de la carta del 13 de septiembre de 2000 que esta escrita en inglés y en español. Estas entraron al récord del caso como prueba ofrecida y no admitida.

<sup>8</sup> Interpretando la Ley 80 de Despido Injustificado, de 1976, según enmendada.

queda a la Compañía demostrar que la querellante violó dicha regla. Sin embargo, antes de entrar a dilucidar dicho aspecto, debemos dejar claramente establecido que la empresa a través de su alegato escrito concluyó que no procede la Regla de Conducta 46 y citamos de su alegato escrito: “Sin embargo, la prueba presentada por la Unión demuestra sin lugar a dudas que en efecto no se cometió la falta imputada. Específicamente, el Exhibit 7 de la Unión demuestra inequívocamente que la querellante tomó su hora de alimento en la hora que estaba asignada para ello.” Por tanto se desestima la regla 46 imputada.

Nos compete ahora dilucidar si la Compañía cumplió con su obligación de demostrar que la empleada despedida violó la regla de conducta imputada. Que la querellante divulgó información confidencial, tal como alega la querellada. Esta última tiene el peso de la prueba para demostrar tal hecho, pues de no cumplir con este el despido sería injustificado. En JR.T. v. Hato Rey Psychiatric Hospital, 119 D.P.R. 62 (1987) nuestro Tribunal Supremo se expresó y citamos:

“La regla generalmente reconocida por los árbitros sobre quién tiene el peso de la prueba es, al igual que en los casos ante los tribunales, que la parte que sostiene la afirmativa de la cuestión en controversia deberá producir prueba suficiente para sostener los hechos esenciales de su reclamación. El peso de la prueba descansa en la parte contra quién el árbitro fallaría si no se presentara evidencia por ninguna de las partes.”

Veamos.

De un análisis de la prueba testifical concluimos que no cumplió con dicho requisito. La testigo traída por la querellada, Sra. Wanda Liz Natal, en su testimonio indicó no recordar nada de lo fundamental que dio motivo al



despido. Dijo no recordar la carta de despido ni porqué la firmó. Que no recordaba los hechos que dieron lugar a la carta de despido y tampoco haber redactado el mismo. Mas aún, durante el contra interrogatorio indicó no recordar las horas de trabajo de la querellante, su horario de almuerzo, ni horario de trabajo. Esta prueba es una sumamente flaca que no vincula a la querellante con violación alguna a la regla de conducta imputada.

Por otro lado, la Compañía trató mediante el contra interrogatorio de la querellante y de la otra testigo sometida por la Hermandad intentar demostrar lo justificado del despido. No obstante, de dichos testimonios no surgió que la empleada haya brindado información confidencial de la empresa. De dicha prueba surge un procedimiento de cómo se realizaba el trabajo al momento de los hechos. La Compañía no demostró que este procedimiento violara políticas de confidencialidad establecidas.

Por todo lo anterior emitimos el siguiente Laudo:

El despido de la querellante no estuvo justificado. Se ordena la paga de todos los haberes dejados de percibir desde el momento del despido hasta la fecha de su reinstalación el 12 de noviembre de 2008<sup>9</sup> y se adopta la petición hecha por la Hermandad en su proyecto de sumisión en cuanto a los honorarios de abogados, costas e intereses a pagar por la parte perdidosa.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Exhibit 5 conjunto.

<sup>10</sup> Se tomo conocimiento oficial del laudo A-03-1949 entre PRTC y HIETEL del 12 de mayo de 2008.

**REGÍSTRESE Y NOTIFIQUESE.**

En San Juan, Puerto Rico, 14 de mayo de 2009.

---

**RAMÓN SANTIAGO FERNÁNDEZ**  
**ÁRBITRO**

**CERTIFICACIÓN:** Archivado en autos hoy, 14 de mayo de 2009 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDO JAIME CRUZ ÁLVAREZ  
COND MIDTOWN STE 510  
420 AVE PONCE DE LEÓN  
SAN JUAN PR 00918

SRA TELIZIA R DOLZ BENÍTEZ  
PRESIDENTA HIETEL  
URB CAPARRA HEIGHTS  
543 CALLE ESMIRNA  
SAN JUAN PR 00920-4707

LCDA LIDA RAMÍREZ FERNÁNDEZ  
DIRECTORA ASUNTOS LABORALES  
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO  
PO BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO JOSÉ J SANTIAGO MELÉNDEZ  
FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

LCDA MIREYA PÉREZ DEL RIO  
DEPARTAMENTO LEGAL  
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO  
PO BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998

---

OMAYRA CRUZ FRANCO  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III