

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
P. O. BOX 195540
San Juan PR 00917-5540

**PUERTO RICO TELEPHONE
COMPANY**

(Patrono)

Y

**UNION INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS**

(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NUM: A-02-1799

**SOBRE: SUSPENSIÓN POR USO
LENGUAJE OFENSIVO**

ÁRBITRO

ELIZABETH GUZMÁN RODRÍGUEZ

I. INTRODUCCIÓN

La vista de arbitraje del presente caso se celebró los días 7 de julio y 16 de septiembre de 2005, en las oficinas del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en Hato Rey, Puerto Rico. El caso quedó debidamente sometido para esa misma fecha.

En representación de la Puerto Rico Telephone Company, en adelante "la Compañía" o "el Patrono", compareció, el Lcdo. José J. Santiago, Asesor Legal y Portavoz; el Lcdo. Carlos Padilla Vélez, Asesor Legal y Portavoz (segunda audiencia de la vista de arbitraje; la Lcda. Mireya Pérez Del Río, Representante; Ingeniero Héctor López, Supervisor y Testigo; y José Rojas Román, Testigo.

En representación de la Unión Independiente de Empleados de Telefónica, en adelante “la Unión”, compareció, el Lcdo. Oscar Pintado Rodríguez, Asesor Legal y Portavoz; Wilbert Medina, Representante; y Carlos I. Díaz, Querellante y Testigo.

A las partes, así representadas, se les concedió oportunidad de someter toda la prueba testifical y documental que tuvieran a bien presentar en apoyo de sus posiciones.

II. SUMISIÓN

Las partes acordaron que el asunto a resolver en la presente querrela es el siguiente:

Que la Árbítro determine si la suspensión de treinta (30) días laborables impuesta al Querellante estuvo o no justificada. De no estarlo, que la Árbítro provea el remedio adecuado.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES

REGLAMENTO DE DISCIPLINA¹ PUERTO RICO TELEPHONE

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Falta

27. Conducta desordenada, juegos de manos, bromas pesadas, intimidar o abusar de otros, palabras soeces, lenguaje impropio u obsceno. Alterar o interrumpir la paz y el orden en el trabajo o en los predios de la Compañía.

¹ Exhibit Núm. 1 - Patrono

Primera

Desde: Reprimenda Escrita – Hasta: Suspensión de Empleo y Sueldo

Segunda

Desde: Suspensión de Empleo y Sueldo de 15 a 30 días –
Hasta: Despido

Tercera

Desde: Despido

35. Conducta que afecte el buen nombre, refleje descrédito o de otro modo afecte la imagen de la Compañía y sus empleados.

Primera

Desde: Suspensión de empleo y sueldo de 1 a 30 días –
Hasta: Despido

Segunda

Desde: Despido

37. Actos amenazantes, indecentes u obscenos, agresión, provocación, riña o desorden.

Primera

Desde: Suspensión de empleo y sueldo de 1 a 30 días –
Hasta: Despido

Segunda

Desde: Despido

IV. TRASFONDO DE LA QUERELLA

El aquí querellante, Carlos I. Álvarez Pérez, trabaja para la Compañía en calidad de Operador de Mesas de Pruebas III, desde, aproximadamente, doce (12) años. Como tal, recibe y atiende comunicaciones de clientes y de los instaladores y reparadores de líneas telefónicas sobre averías o reparación de las mismas, y realiza las pruebas de las líneas reportadas, entre otras funciones relacionadas.

El 20 de septiembre de 2001, el Querellante recibió una comunicación del empleado José Rojas, Instalador Reparador III para el distrito Isla Oeste, sobre la reparación de una línea de teléfono residencial. Entre ambos empleados surgió un intercambio de palabras.

Para ese mismo día, el empleado Rojas envió una comunicación dirigida a la Sra. Iris Marta González, Gerente del Centro de Mesa de Pruebas², la cual, en lo pertinente, indica lo siguiente:

Durante la mañana de hoy, aproximadamente, a las 11:30 a.m., yo me encontraba reparando el teléfono 830-0398, que pertenece al Sr. Esly R. Chico Pérez, al cual le cambié el HC y le asigné el HC 254, la cuenta de HC es del 251-266, el número de terminal 450 y le cambié el "conecting block" de "oulet".

La situación surge cuando yo llamé al probador de mesa y contesta el Sr. Carlos Álvarez, yo le indico que cierre el reporte con 58C y 35C, además, yo le indico que hay que cambiar la cuenta del terminal porque está incorrecta, el Sr.

² Exhibit Núm. 2 - Patrono

Álvarez me requiere la dirección del terminal, yo le indico que no la sabía, ya que la calle no está rotulada y la casa del frente del terminal no tiene número. El Sr. Álvarez continúa requiriéndome lo mismo para poder cerrar el reporte, yo le indico que me comunique con el supervisor, el Sr. Bladimir, y me comunica en conferencia. El Sr. Bladimir me explica que es un requisito, y acordamos que el Sr. Álvarez me comunicara con asignaciones para buscar la dirección del terminal de HC.

Cuando el Sr. Álvarez retira al Sr. Bladimir de la línea el Sr. Álvarez me dice y cito: "tú eres un pendejo, canto é cabrón, pendejo, hijo de la gran puta" y continuó repitiendo estas frases sin dejarme hablar, yo procedo a decirle a la señora de la casa y a la hija lo que estaba sucediendo con mi compañero, ellas se quedaron asombradas, mientras que en la línea el Sr. Álvarez continuaba repitiendo las frases, al final me dice y cito: "dime donde yo tengo que ir para romperte la cara, pendejo", y yo le contesto "no tienes que pasar tanto trabajo, yo bajo a Mayagüez, nos vemos allá". En ese momento sin más palabras me cortó la comunicación.

Yo inmediatamente me comunique con mi supervisor, Ing. López, informándole lo sucedido. Agradeceré su intervención en este asunto. (sic)

El 2 de noviembre de 2001, el Patrono, mediante comunicación escrita³, suspendió al Querellante de empleo y sueldo por treinta (30) días laborables desde el 6 de noviembre hasta el 20 de diciembre de 2001, por la violación de las reglas de conducta números 27, 35 y 37 del Reglamento de Conducta de la Compañía, supra. Dicha comunicación, en lo pertinente, indica lo siguiente:

³ Exhibit Núm. 3 - Patrono

El 20 de septiembre de 2001, se recibió un comunicado del Sr. José Rojas Román dirigido a la Sra. Iris M. González Burgos, gerente del Centro de Pruebas.

El señor Rojas, quien se desempeña como Instalador y Reparador en el distrito Isla Oeste, informaba en ese comunicado un incidente surgido entre ustedes en el cual usted le agredió con palabras obscenas, le retó a pelear en ocasión que él llamara a nuestro Centro de Pruebas y le solicitara su asistencia para poder completar su reparación del teléfono 830-0398, perteneciente al Sr. Esly Chico Pérez. Usted se negó a asistirle en la actualización de información en el record del cliente y posterior a que el señor Rojas consultara con el supervisor del Centro de Pruebas, Sr. Vladimir Muñiz, usted le trató y citó de la siguiente manera: "Tú eres un pendejo, canto de cabrón, pendejo, hijo de la gran puta, dime donde tengo que ir para romperte la cara, pendejo" La esposa y familiares del cliente quedaron desconcertados con el trato que recibió el señor Rojas por parte de usted.

El 16 de octubre de 2001, se realizó una reunión para dilucidar la situación donde estuvieron presentes usted, el señor Rojas, con sus correspondientes delegados, la Sra. Iris M. González Burgos, el Ing. Héctor L. López, supervisor del señor Rojas, y este servidor. El señor Rojas expresó su queja y usted se negó a hablar sobre la situación amparándose en que era asunto entre unionados. A pesar de que la gerente y los supervisores le exhortamos a que expusiera su versión de los hechos, usted se negó.

Posterior a esta reunión se realizó una entrevista a la Sra. Magda Lee Chico Pérez, hermana del cliente y a la Sra. Rosa M. Pérez, madre del cliente, quienes corroboraron la versión de los hechos traídos por el señor Rojas. (sic)

Las partes estipularon el testimonio del Ing. Héctor L. López, en cuanto a que éste declararía que el empleado Rojas le informó de lo sucedido con el Querellante y le

solicitó permiso para ausentarse dicho día por sentirse afectado; además, de que estuvo presente en la reunión del 16 de octubre de 2001, cuando el Querellante se negó a hablar sobre el incidente con Rojas.

El 20 de septiembre no se localizó la dirección del terminal solicitada.

V. ALEGACIONES DE LAS PARTES

El Patrono presentó el testimonio del empleado José Rojas. Este declaró que para el 20 de septiembre de 2001, se comunicó con Mesa de Pruebas, como corresponde sus funciones, mientras realizaba la reparación de un teléfono residencial. Que fue atendido por el Querellante. Que éste le solicitó la dirección física del terminal que se encontraba reparando. Que desconocía la misma por lo que no pudo ofrecerla y así lo indicó. Que en su lugar ofreció información sobre la cuenta del teléfono y el número del terminal. Que le indicó al Querellante que con dicha información, la que solicitaba podía obtenerla automáticamente del sistema computarizado que se utiliza. Que el Querellante se molestó y empezó a proferirle palabras ofensivas y amenazantes. Que dichas palabras fueron escuchadas por los clientes del teléfono que estaban presentes a través del "speakerphone" del teléfono que estaba activado, el cual desconectó lo más rápido que le fue posible. Que le comunicó a su supervisor, el Ing. Héctor López, sobre y debido al mismo solicitó que se le excusara de su trabajo por sentirse afectado.

Declaró, además, que, posteriormente, a petición de la señora Iris M. González, quien se comunicó a su casa fuera de horas laborables, sometió una comunicación

escrita dirigida a ésta relatando lo acontecido con el Querellante. Que estuvo presente en la reunión del 16 de octubre de 2001. Que entendió que dicha reunión era para “limar asperezas” con el Querellante. Que, sin embargo, surgió una discusión entre la señora González y el Querellante, debido a que el Querellante no quiso hablar sobre lo ocurrido.

Testificó Rojas, que se sintió presionado por la señora González para preparar el escrito que ésta le solicitó. Que previo al 20 de septiembre de 2001, nunca tuvo un incidente con el Querellante. Admite que hubo un intercambio de palabras entre ambos, pero no utilizó palabras ofensivas. Que entiende que tanto él como el Querellante tuvieron un mal momento ese día.

La Unión, por su parte, presentó el testimonio del Querellante.

Declaró el Querellante que lo ocurrido entre él y Rojas no fue un asunto tan grave. Que la situación fue agravada por la señora González. Que ésta le solicitó que también preparara una comunicación escrita pero en perjuicio del empleado Rojas, lo cual se negó hacer. Que su supervisor, Luis E. Santiago, le informó que por instrucciones expresas de la señora González, se vio obligado a prepararle la carta de suspensión. Que entiende que del empleado Rojas no haber preparado la carta que González le requirió, también estaría suspendido.

Señaló, que en la comunicación de Rojas se indicaba que éste le informó a las clientes lo que estaba sucediendo y que en la carta de suspensión se informaba que se

entrevistó a las clientes y éstas corroboraron la versión de Rojas. Que, a tenor con lo anterior, no se puede corroborar lo que no se escuchó directamente.

Declaró, además, el Querellante que en el taller de trabajo puede darse ese tipo de lenguaje. Que no utilizó el mismo con el empleado Rojas.

La Unión, además, sometió una serie de documentos relacionados con el desarrollo del Querellante en la Compañía, referentes a su asistencia al trabajo y evaluaciones de su supervisor⁴, así como una minuta suscrita por el delegado Luis Daniel Sánchez Luna⁵, quien estuvo presente en la reunión del 16 de octubre de 2001.

VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Analizada la prueba presentada, encontramos que la Unión no demostró a cabalidad que el Querellante no incurrió en la conducta imputada. Entendemos que la prueba sometida corrobora el testimonio directo ofrecido por el Patrono, respecto a que el Querellante profirió palabras ofensivas y amenazantes hacia el empleado Rojas.

Con respecto al uso de lenguaje profano en el taller de trabajo ("shop talk") se ha establecido que cuando el mismo es comúnmente aceptable, esto es, el uso de lenguaje profano casual es la norma en el taller de trabajo, usualmente, el uso de dicho lenguaje no es objeto de disciplina del empleado. Sin embargo, en el presente caso la Unión no demostró que tal es la norma que impera en el taller de trabajo. Aún de considerarse que las palabras que se utilizaron eran gestos de broma o constituyen la forma usual de

⁴ Exhibits Núms. 3 al 15 - Unión

los empleados dirigirse entre sí, no son del tipo que un hombre que se respete a sí mismo pueda tolerar si se le dirigen de forma agresiva o con coraje, además, que el Querellante negó que se expresó en un lenguaje profano hacia el empleado Rojas, por lo que no le sería aplicable tal defensa.

Por otra parte, pese a que Rojas indicó que se sintió presionado por la Gerente de Centro de Pruebas para preparar el escrito de lo sucedido, éste señaló que el contenido del mismo es veraz. No encontramos evidencia que sustente una acción discriminatoria de parte de la gerencia contra el Querellante.

Si bien encontramos al Querellante incurso en las faltas imputadas por el Patrono, consideramos que la pena impuesta de suspensión de empleo y sueldo por treinta (30) días al Querellante ha sido muy severa. El Reglamento de Disciplina de la Compañía, dispone para la primera falta en la violación de las reglas, previamente señaladas, desde una reprimenda escrita, una suspensión de empleo y sueldo de 1 a 15 días y de 1 a 30 días, hasta una suspensión de empleo y sueldo de 1 a 30 días y el despido.

Se ha sostenido que los árbitros no deben sustituir el criterio del Patrono al imponer la pena de disciplina por el suyo propio, excepto que se entienda que la pena es excesiva, irrazonable o que el Patrono ha abusado de su discreción. Generalmente, cierta consideración se ha concedido al historial disciplinario del empleado

⁵ Exhibit Núm. 1 - Unión

disciplinado. Una ofensa puede ser atenuada o agravada a base del historial disciplinario del empleado. Otro factor a considerar es el tiempo que dicho empleado lleva trabajando para el Patrono.

Un examen y evaluación de la prueba ante nos revela que el Querellante en los doce (12) años que se desempeña para la Compañía, no había sido objeto de disciplina previa por el Patrono.

Sin menoscabar la necesidad del Patrono de evitar o corregir la conducta imputada, entendemos que dicho interés se satisface con una pena menos severa para la comisión de la falta en su primera ofensa.

Por lo tanto, a tenor con lo anterior, emitimos el siguiente:

VII. LAUDO

La suspensión de treinta (30) días laborables impuesta al Querellante no estuvo justificada. Se sustituye la misma por una suspensión de empleo y sueldo por cinco (5) días laborables. Se ordena la reposición de todos los haberes dejados de percibir del Querellante por el tiempo restante que éste estuvo suspendido injustificadamente.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

DADO en San Juan, Puerto Rico a 26 de septiembre de 2005.

ELIZABETH GUZMÁN RODRÍGUEZ
Árbitro

CERTIFICACIÓN: Archivada en autos hoy 26 de septiembre de 2005; y se remite copia por correo ordinario en esta misma fecha a las siguientes personas:

SR CARLOS RAMOS PÉREZ
PRESIDENTE
UIET
URB LAS LOMAS
753 CALLE 31 SO
SAN JUAN PUERTO RICO 00921

SR JOSÉ R PONCE
DIRECTOR ASUNTOS LABORALES
PUERTO RICO TELEPHONE
PO BOX 360998
SAN JUAN PUERTO RICO 00936-0998

LCDO OSCAR PINTADO RODRÍGUEZ
EDIF MIDTOWN OFICINA 204
421 AVE MUÑOZ RIVERA
SAN JUAN PUERTO RICO 00918

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

LCDO CARLOS PADILLA VÉLEZ
FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ
PO BOX 363507
SAN JUAN PUERTO RICO 00936-3507

JANETTE TORRES
TÉCNICO SISTEMAS OFICINA III