

Gobierno de Puerto Rico  
Departamento del Trabajo Y Recursos Humanos  
**NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**  
PO Box 195540  
San Juan, PR 00919-5540

<b>PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY (Patrono)</b>	<b>LAUDO DE ARBITRAJE</b>
<b>Y</b>	<b>CASO NÚM: A-08-2651</b>
<b>UNIÓN INDEPENDIENTE DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS (UIET) (Unión)</b>	<b>SOBRE: SUSPENSIÓN (STEVE CALIMANO)</b>
	<b>ÁRBITRA: BETTY ANN MULLINS MATOS</b>

**INTRODUCCIÓN**

La audiencia de arbitraje del presente caso se llevó a cabo el día 1 de febrero de 2009, en las oficinas del Negociado de Conciliación y Arbitraje, Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, Hato Rey, Puerto Rico. Para efectos de adjudicación el caso quedó sometido el día 18 de marzo de 2009.

Por Puerto Rico Telephone Company comparecieron el Lcdo. José Santiago, Asesor Legal y Portavoz; la Lcda. Mireya Pérez del Río, Administradora Laboral de la Compañía y el Sr. José Otero, supervisor y testigo.

Por la Unión Independiente de Empleados Telefónicos comparecieron el Lcdo. Oscar Pintado, Asesor Legal y Portavoz; la Sra. Nyvia Rivera, Oficial.

A las partes de referencia se les ofreció amplia oportunidad de interrogar y contrainterrogar y de presentar toda la prueba para sostener sus respectivas posiciones.

### PROYECTO DE SUMISIÓN

“Que la Arbitro determine si la suspensión de treinta (30) días impuesta al querellante estuvo o no justificada. De determinar que la suspensión fue una injustificada que la Arbitro provea el remedio adecuado.”

### DOCUMENTOS ESTIPULADOS

- 1-Exhibit 1 conjunto** - Convenio Colectivo vigente del 2006- 2011
- 2-Exhibit 2 conjunto** - Reglamento de Disciplina efectivo el año 2006
- 3-Exhibit 3 conjunto** - Acuse de Recibo del Reglamento de Disciplina
- 4-Exhibit 4 conjunto** - Suspensión de treinta (30) días del 2 de abril de 2008

### RELACIÓN DE HECHOS

- 1- Las relaciones obrero-patronales entre Puerto Rico Telephone Company y la Unión de Empleados Telefónicos están regidas por un Convenio Colectivo.
- 2- La Puerto Rico Telephone Company tiene un Reglamento de Disciplina para sus empleados que establece aquellas reglas y reglamentos razonables que no estén en conflicto con las disposiciones del Convenio Colectivo.
- 3- El Sr. Steve Calimano, querellante trabaja desde hace nueve (9) años con la PRTC y se desempeña actualmente como Representante de Servicio al Cliente.
- 4- El Sr. Carlos René Otero Colón, Supervisor Área Residencial-Órdenes y Facturación le impuso una medida disciplinaria de treinta (30) días de

suspensión de empleo y sueldo al empleado Steve Calimano el 2 de abril de 2008.

- 5- Dicha medida disciplinaria fue impuesta al empleado Calimano el 2 de abril de 2008 por una queja hecha por teléfono de las clientes de nombre Mara Sierra y Evelyn Nuñez relacionadas a la orden número TA085016 mediante la cual se había solicitado el traslado de su servicio telefónico y DMAX (internet).
- 6- Al ser informado este incidente la Sra. Evelyn Núñez junto al Sr. Carlos René Otero llamaron al empleado Calimano y le informaron sobre la queja de la cliente. Luego de Calimano ser entrevistado se le aplicó la medida disciplinaria de una suspensión por treinta (30) días de empleo y sueldo.
- 7- El 31 de marzo de 2008 el empleado Calimano escribió en el reporte del incidente aludido lo siguiente:

“cliente indica que llamara oficina del presidente para dar queja porque dice que se le orientó sobre traslado y cuando solicitó Dmax que se envía a través de UPS y que toma de 8 a 10 días laborables y ella indica que le están llamando mentirosa que nunca se lo habían dicho. Yo Calimano la orienté para darle núm. de Dmax y pasarla a apoyo técnico Dmax”

### OPINIÓN

En la presente controversia nos corresponde determinar si la medida disciplinaria de treinta (30) días de suspensión impuesta al querellante estuvo o no justificada.

Es la posición del Patrono que la medida disciplinaria de treinta (30) días de suspensión de empleo y sueldo está justificada porque el querellante incurrió en la violación de la Regla 29 de Disciplina. Alegó el Patrono que le faltó el respeto a una cliente y a su hija cuando según las palabras del querellante la señora entendió que le llamó mentirosa.

Por otro lado, es la posición de la Unión que la medida disciplinaria de suspensión de treinta (30) días de empleo y sueldo es una injustificada porque el empleado no incurrió en la violación de la Regla de Conducta Núm. 29.

Analizadas las contenciones de las partes es nuestra opinión en el presente caso que la prueba presentada por el Patrono en relación a un alegado incidente el 31 de marzo de 2010 no justifica una medida disciplinaria seria como es la suspensión de empleo y sueldo por treinta (30) días.

Esta Árbitero no puede responsablemente sostener una medida disciplinaria a base de una percepción vía llamada telefónica que tuvo un cliente disgustado que interpretó que la llamaban mentirosa debido a que había entendido que el equipo de internet se lo llevaban a su residencia.<sup>1</sup> Esta situación, por el hecho del querellante aclararle y explicarle que el servicio Dmax se tardaba de ocho (8) a diez (10) días debido a que el equipo (modem) se lo enviaban por UPS.

---

<sup>1</sup> Ciertamente, la información dada anteriormente a la cliente era correcta, el equipo se le entregaría a su casa.

De la prueba presentada por las partes surge que la cliente llevaba tiempo quejándose debido a la falta de instalación de teléfono a su nueva residencia y estaba sumamente disgustada con el servicio en general. A esta cliente no le gustó el hecho que el representante de servicio Calimano le indicara que el “modem” para el servicio de internet Dmax se iba a tardar unos días más.

Adicional a lo anterior, la personas que se quejaron no fueron traídas como testigos de manera tal que el querellante tuviera la oportunidad de confrontarse con las personas que le acusan.<sup>2</sup>

Entendemos que la prueba presentada por el Patrono no es lo suficientemente robusta para justificar la medida disciplinaria de suspensión de empleo y sueldo por treinta (30) días al querellante.

Por todo lo anteriormente expuesto, emitimos el siguiente:

**LAUDO**

La medida disciplinaria de suspensión de empleo y sueldo por (30) treinta días impuesta al querellante no estuvo justificada.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

En San Juan, Puerto Rico, 3 de noviembre de 2010.

---

**BETTY ANN MULLINS MATOS**  
**ÁRBITRA**

---

<sup>2</sup> Pueblo vs Ruiz Lebrón, 111 DPR 435, 442

**CERTIFICACIÓN:** Archivado en autos hoy, 3 de noviembre de 2010 y

remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDO JOSÉ J SANTIAGO MELÉNDEZ  
FIDDLER, GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ  
PO BOX 353607  
SAN JUAN PR 00936-3507

LCDA MIREYA PÉREZ DEL RÍO  
ADMINISTRADORA LABORAL  
PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY  
PO BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO OSCAR PINTADO RODRÍGUEZ  
EDIF MIDTOWN STE 204  
421 AVE MUÑOZ RIVERA  
SAN JUAN PR 00918

SRA NYVIA RIVERA  
OFICIAL  
UNIÓN INDEPENDIENTE EMPLS. TELEFÓNICOS  
URB LAS LOMAS S.O. 753 CALLE 31  
SAN JUAN PR 00921

---

**OMAYRA CRUZ FRANCO**  
**TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III**