

**GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO BOX 195540
SAN JUAN PR 00919-5540**

**TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
(PRTC - CLARO)
(Compañía)**

Y

**UNIÓN INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS DE
PUERTO RICO
(Unión)**

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚMERO: A-21-217

**SOBRE: SUSPENSIÓN/JUAN M.
SEGARRA**

**ÁRBITRO:
MARIEL NARVÁEZ SÁNCHEZ**

INTRODUCCIÓN

La vista de arbitraje del caso de epígrafe se celebró el 30 de marzo de 2022, en el Negociado de Conciliación de Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. El caso quedó sometido, para efectos de adjudicación, el 2 de mayo de 2022, fecha acordada por las partes para someter memoriales de derecho.

La comparecencia registrada fue la siguiente: por la Telefónica de Puerto Rico, en adelante "la Compañía o el Patrono", compareció: el licenciado Héctor Santaella Santé, representante legal y portavoz y el señor Luis A. Pantojas del Valle, supervisor de Operaciones de Campo, como testigo. Por la Unión Independiente de Empleados Telefónicos, en adelante "la Unión", comparecieron: el licenciado Nino C. Martínez Bosh, portavoz y representante legal; señora Nydia Rivera, vicepresidenta de la Unión; señor José Tieso Alicea, representante general de Arecibo y testigo y el señor Juan M. Segarra Vázquez, querellante y testigo.

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

SUMISIÓN

Las partes acordaron la controversia a resolver, por lo que sometieron el siguiente acuerdo de sumisión:

Que este Honorable Foro determine si la suspensión de tres (3) días impartida al querellante Juan M. Segarra Vázquez el 13 de enero de 2020 estuvo justificada o no de acuerdo a la prueba desfilada en la vista, el Convenio Colectivo vigente entre las partes, el Reglamento de Disciplina dela PRTC y cualquier normativa o política de la PRTC pertinente a los hechos del caso, así como el derecho aplicable. El laudo a ser emitido conforme a derecho.

EVIDENCIA ADMITIDA

ESTIPULADA

- Exhibit 1 Convenio Colectivo vigente entre la UIET y la PRTC.
- Exhibit 2 Carta con fecha de 13 de enero de 2020, notificando al querellante suspensión de tres (3) días laborables.
- Exhibit 3 Inspección realizada por el señor Luis A. Pantoja del Valle el 12 de diciembre de 2019 al querellante.¹
- Exhibit 4 Reglamento de Disciplina de la Compañía.
- Exhibit 4 (A) Acuse de que el querellante recibió del Reglamento de Disciplina de la PRTC, en el 2015

¹ Este formulario se titula Inspección de Calidad para Trabajos Realizados por Empalmador - Área de Operaciones

Exhibit 4 (B) Acuse de que el querellante recibió del Reglamento de Disciplina de la PRTC, en el 2019.

Exhibit 5 Cuatro fotos (A), (B), (C), (D) de la residencia en Morovis y área aledaña, tomadas el 12 de diciembre de 2019, como parte de la investigación realizada por la Compañía.

DEL PATRONO

Exhibit 1(A) Reporte Diario de Tiempo - Labor (Formulario 1001) completado por el querellante con fecha de 29 de noviembre de 2019.

Exhibit 1(B) Reporte Diario de Tiempo - Labor (Formulario 1001) completado por el querellante con fecha de 20 de enero de 2020.

Exhibit 2 *Activity Details* (Sistema TOA) del querellante, del 26 de septiembre al 30 de septiembre de 2019.

Exhibit 3 Informe OSADIA² con fecha de 12 de diciembre de 2019.

RELACIÓN DE HECHOS PROBADOS

1. El querellante, Juan M. Segarra, trabaja como empalmador de fibra óptica desde agosto de 2015, en la Puerto Rico Telephone Company en el Área de Manatí.
2. El Número de Empleado asignado al querellante es el 33156.
3. El 13 de enero de 2020, el querellante recibió carta titulada Violación al Reglamento de Disciplina, en la que se le notificaba suspensión de empleo y sueldo por tres (3) días laborables.

² Este informe se alimenta de la información provista por el empalmador en la aplicación TOA.

4. Al querellante se le imputa haber violado las Falta 23 (Ociosidad o pérdida de tiempo); Falta 29 (Violar las prácticas o políticas administrativas, etc.); Falta 36 (Entorpecer o limitar deliberadamente los servicios de la Compañía) y Falta 63 (Ocultar hechos, tergiversar datos o hacer declaraciones no ajustadas a la verdad sobre asuntos, documentos o récords relacionados a la Compañía o sus empleados)
5. El querellante tenía conocimiento de las normas y procedimientos de la Compañía.
6. La Compañía tiene la política administrativa de "Los Tres Toques", en la cual los empleados tienen que llamar a los clientes antes, durante y luego de haber culminado el servicio requerido.
7. Luis A. Pantoja del Valle trabaja actualmente para la Compañía como Supervisor Operaciones de Campo. Dentro de sus funciones se encuentra realizar inspecciones aleatorias, a los trabajos que realizan los instaladores y empalmadores, dando énfasis en los informes repetidos³.
8. El señor Pantoja del Valle como parte de sus funciones debe realizar cinco inspecciones de calidad de servicio a la semana.
9. Para la Compañía es muy importante brindar un trabajo de calidad y garantizar a sus clientes un servicio sin interrupciones y de esta forma evitar la fuga de clientes y por ende pérdidas económicas.

³ Es cuando un cliente vuelve a llamar en un lapso de tiempo corto, para notificar que aún no ha recibido el servicio requerido.

10. El 12 de diciembre de 2019, el señor Luis A. Pantoja del Valle realizó una inspección de calidad al trabajo que el querellante indicó había realizado a la cliente con número de teléfono 862-5661; el 21 de noviembre de 2019.
11. El querellante estuvo presente en la inspección realizada por el señor Pantojas del Valle.
12. El Reporte Diario de Tiempo, conocido como 1001, debe ser completado diariamente por los empalmadores y entregados al Patrono al finalizar sus funciones.
13. Los empalmadores deben anotar en la 1001 las tareas realizadas durante el día y el tiempo en horas, dedicado a cada servicio brindado. (Exhibit 1(A) de Patrono)
14. El Reporte Diario de Tiempo (1001), debe ser firmado por el empleado, certificando así que la información provista es cierta y correcta.
15. El *Activity Detail* conocido como TOA, es una aplicación que debe ser activada, desde el celular que le brinda la Compañía a los empalmadores, al llegar al lugar donde van a realizar una reparación.
16. En la aplicación TOA deben describir el tipo de actividad realizada, la hora en que se comenzó y finalizó el trabajo y la fecha. Al finalizar el mismo debe solicitar la firma del cliente. (Exhibit 2 de Patrono)
17. La información que aparece en el Reporte Diario 1001 y en el TOA debe coincidir.

18. El Programa OSADIA, que se alimenta de la información brindada a través de la aplicación TOA, guarda la fecha de la última vez se reparó la avería y en este aparece la clave del servicio ofrecido, según informado por el empalmador.
19. El programa OSADIA refleja el nombre del último empleado que cerró el reporte. (Exhibit 3 del Patrono)
20. Al cerrarse el reporte, la Compañía, conforme la información que aparece en OSADIA, da por sentado que el servicio fue completado y no tiene forma de darse cuenta si ello no es cierto, hasta que el cliente se queja nuevamente del que servicio no se hadado o completado y se refleja una repetición de reporte.
21. Según el Programa OSADIA el querellante cerró el reporte del servicio solicitado por la clienta con número de teléfono 862-5661; el 21 de noviembre de 2019.
22. La cliente con número de teléfono 862-5661, volvió a llamar a la Compañía para indicar que aún no había recibido el servicio solicitado.
23. El 12 de diciembre de 2019, el señor Pantojas del Valle realizó una investigación correspondiente al servicio provisto a la cliente con número de teléfono 862-5661.
24. Como parte de la investigación, el señor Pantojas del Valle visitó la residencia de la cliente y habló con ésta por teléfono, tomó fotos del área y habló personalmente con el padre de la cliente quien vive también en la residencia.

25. De la investigación surgió que el querellante no se comunicó con la cliente ni le reparó el servicio, esa información fue recogida en un informe de investigación que fue firmado por el padre de la cliente, el señor Pantojas del Valle, y el Gerente Wilfredo Alvarado. (Exhibit 3 conjunto)
26. Como parte de la investigación el querellante fue entrevistado y en la misma indicó que al momento de la reparación la cliente tenía servicio.
27. El querellante completó el Reporte Diario de Tiempo (1001) correspondiente al 21 de noviembre de 2019, e indicó que trabajó en la reparación del servicio de la cliente con número de teléfono 862-5661 desde la 1:00 p.m. hasta las 3:00 p.m.
28. El querellante completó el TOA el 21 de noviembre de 2019 y este reflejó que dedicó 2 minutos a las labores de reparación de la cliente con número de teléfono 862-5661.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Es de conocimiento general que aquello que constituye o no justa causa, según las leyes laborales, en el foro arbitral pueden ser atemperadas a las circunstancias particulares de cada caso. De igual forma, que en toda acción disciplinaria convergen dos situaciones a considerar: si hubo justa causa y el quantum de disciplina aplicado. Por tanto, la determinación de un árbitro en procesos disciplinarios debe circunscribirse a la evaluación de la posibilidad de falta de justa causa y si el castigo fue uno excesivo.

El árbitro Harry Plat, nos presenta el principio de la justa causa de la siguiente forma:

No standards exist to aid an arbitrator in finding a conclusive answer... and, therefore, perhaps the best we can do is to decide what reasonable men, mindful of the customs and habits of industrial life and of the standards of justice and fair dealing prevalent in the community, ought to have done under similar circumstances and in that light to decide whether the conduct of the discharged employee was defensible and the disciplinary penalty just. ⁴

En los casos disciplinarios el peso de la prueba le corresponde al Patrono. Es a este quien le toca demostrar que dicha acción estuvo justificada. El Tribunal Supremo así lo resolvió en J.R.T v. Hato Rey Psychiatric Hospital, 119 DPR 62 (1987).

La regla generalmente conocida por los árbitros sobre quién tiene el peso de la prueba es, 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 probar los hechos esenciales de la reclamación. El peso de la prueba descansa en la parte contra quien el árbitro fallaría si no se

Debemos tener presente que el lograr establecer el principio de justa causa en la revisión de sanciones disciplinarias provenientes del Patrono, es un objetivo sindical, ya que reemplaza la facultad unilateral patronal, por la intervención imparcial de un tercero, en este caso el Árbitro. Así las cosas, aquello que puede constituir justa causa según las leyes laborales, puede ser atemperado por el Árbitro a las circunstancias particulares del caso.

Luego de analizar y aquilatar la prueba tanto testimonial, como documental desfilada ante esta árbitra, somos de opinión que la suspensión al querellante estuvo justificada y fue una razonable y adecuada. Dimos entero crédito y validez a la posición del Patrono sobre las razones presentadas e investigación realizada que culminó en la

⁴ Grening, Due Process and Mayor Offenses, National Academy of Arbitration

suspensión de empleo y sueldo por tres (3) días laborables, del querellante, Juan M. Segarra. De la prueba documental se desprende que el Patrono tenía claramente establecido, las normas, procedimientos y políticas que deben seguir y cumplir los emplamadores en el desempeño de sus funciones. Normas sobre las cuales la parte promovente tenía conocimiento previo, lo cual quedó evidenciado mediante certificación de recibo por parte del querellante del Reglamento de Disciplina de la Compañía. Por tanto, la prueba presentada fue suficiente para probar que el querellante incurrió en las faltas adjudicadas.

Es importante destacar que, en este caso en particular el ofrecer un servicio de calidad al cliente es medular para el Patrono. A través del testimonio del señor Pantojas del Valle, la Compañía estableció que para estos lo primordial, en cuanto a los servicios que ofrecen, es que el mismo sea continuo y sin interrupciones. Lo cual guarda relación con lo dispuesto en el Artículo 6 del Convenio Colectivo, donde la Unión y sus miembros acuerdan promover en todo momento y en lo más plenamente posible, un buen servicio y una operación eficiente. De igual forma acuerdan producir en cada jornada diaria de trabajo una máxima producción. En el caso de los emplamadores, como lo es el querellante, dicha responsabilidad es mayor. Por tanto, es indispensable que el Patrono vele y se asegure que cuenta con el personal capacitado para cumplir con ello.

El querellante intentó establecer a través de su testimonio que, a pesar de no haber cumplido con la política de "los tres toques" y de haber arreglado una línea negra en la residencia de la cliente, éste había ofrecido un servicio eficiente y completo. Sin embargo, el querellante admitió que registró en el formulario 1001, la clave 0620, la cual se utiliza

cuando se empalmar, no cuando se arregla una línea. Como parte de la prueba presentada quedó establecido que instalar la línea Negra no es lo mismo que empalmar, este último trabaja la distribución de la residencia, por lo que trabaja con equipo electrónico de medición para verificar si hay tono y voltaje y de esta forma asegurarse que la avería o el servicio ha sido reparado.

La evidencia documental presentada por el Patrono y no refutada por la Unión demostró que el querellante informó en varios reportes de tareas que, realizó la reparación requerida y que el servicio fue completado, a pesar de no ser cierto. Las afirmaciones, por parte del querellante no ajustadas a la realidad, fueron recogidas específicamente en el formulario 1001 y la aplicación llamada TOA. De igual forma el querellante procedió a cerrar el reporte de reparación de la cliente sin efectivamente haberlo reparado. Ya que éste indicó en la vista que no logró comunicarse con la cliente para finalmente verificar si en efecto tenía servicio. Toda esta situación provocó que la clienta se viera obligada a llamar nuevamente a la Compañía para solicitar los servicios. Lo cual ciertamente constituyó un malestar, pues estuvo sin el servicio de internet y telefonía por un tiempo prolongado e inaceptable para efecto de la calidad de los servicios que ofrece la Compañía.

El testimonio del señor Pantoja, el cual no reflejó inconsistencia ni demostró tener prejuicio hacia la parte promovente, fue categórico al indicar que, al visitar la residencia de la clienta, como parte de la inspección realizada el 11 de diciembre de 2019, pudo observar que el querellante no había trabajado la reparación, ya que no estaba el cable que debía dar servicio al terminal de la residencia, requerido para poderle dar servicio de internet o telefonía. Además, de dicha inspección visual, se corroboró con el padre de la cliente, quien

vive en la misma residencia, que no habían recibido ni llamada ni la visita por parte del querellante. Por su parte, no otorgamos credibilidad al testimonio ofrecido por el querellante y su testigo el señor José Tieso Alicea, el mismo no fue claro ni de fácil corroboración, por el contrario, fueron testimonios contradictorios y que faltaban a la verdad. Veamos.

El señor Tieso Alicea alegó que al visitar la residencia de la cliente el 28 de enero de 2020 para evaluar los méritos de la violación se percató de que alegadamente había recién instalado unos postes. Sin embargo, no procedió a retratar la escena y mucho menos realizó informe en el que recogiera tales hallazgos. Por su parte, a pesar de que el querellante alegó que logró hablar con la cliente en una ocasión, tras varios intentos infructuosos, no pudo recordar cuándo fue que habló con esta, ni pudo presentar evidencia de la llamadas o desglose de los intentos realizados para contactar a la cliente.

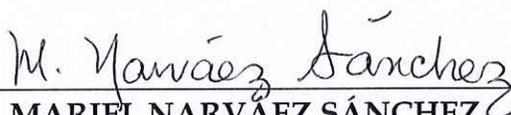
Concluimos que, el Patrono, a quien correspondía el peso de la prueba, demostró, mediante la preponderancia de ésta, que la investigación realizada contra la querellante, el 12 de diciembre de 2019, fue una justa y objetiva. De igual forma que, la aplicación de las reglas y penalidad no fueron injustas, caprichosas ni discriminatorias. Así las cosas, y atemperándonos a las circunstancias particulares del caso antes mencionadas, y luego de evaluar las faltas imputadas, es forzoso concluir que la medida disciplinaria estuvo justificada. El Patrono pudo demostrar de manera preponderante, la razonabilidad de la disciplina impartida al querellante. Por los fundamentos consignados en el análisis que antecede, emitimos el siguiente:

LAUDO

La medida disciplinaria impuesta al querellante, Juan M. Segarra consistente en una suspensión de empleo y sueldo de tres (3) días impuesta por el Patrono, estuvo justificada. Se ordena el cierre y archivo con perjuicio de la querella.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, hoy, 3 de junio de 2022.


MARIEL NARVÁEZ SÁNCHEZ
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

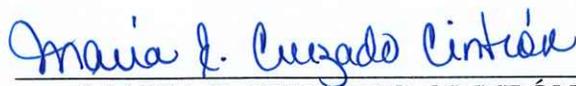
Archivado en autos hoy, 3 de junio de 2022, y se remite copia electrónica en esta misma fecha a las siguientes personas:

SRTA. EIRA CONCEPCIÓN LIZARDI
GERENTE ASUNTOS LABORALES PRTC
econcepcion@claropr.com

SR. VICTOR A. SANTIAGO RODRIGUEZ
PRESIDENTE UIET
secretaria@uietpr.org

LCDO. HÉCTOR SANTAELLA SANTÉ
PIETRANTONI MÉNDEZ & ALVAREZ LLP
hsantaella@pmalaw.com

LCDO. NINO MARTÍNEZ BOSCH
lcdomartinezbosch@gmail.com


MARIA E. CRUZADO CINTRÓN
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA II