

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
PO BOX 195540  
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540

**CELULARES TELEFÓNICA, INC.  
DE PUERTO RICO  
(Patrono o Compañía)**

**Y**

**HERMANDAD INDEPENDIENTE  
DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS  
(HIETEL)  
(Unión)**

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM.: A-06-867\***

**SOBRE: ARBITRABILIDAD SUSTANTIVA**

**CASO NÚM.: A-06-868\*\***

**SOBRE: ARBITRABILIDAD PROCESAL**

**ÁRBITRO: MIGUEL A. RIVERA SANTOS**

## **I. INTRODUCCIÓN**

La vista de arbitraje del presente caso se celebró en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en San Juan, Puerto Rico, el 15 de agosto de 2005. El caso quedó sometido para su resolución el 15 de septiembre de 2005, fecha en que vencía el término para radicar los alegatos escritos.

La comparecencia registrada fue la siguiente:

**POR CELULARES TELEFÓNICA, INC.,** en adelante “el Patrono”, comparecieron: la Lcda. Alicia Figueroa, Representante Legal y Portavoz; Sr. Juan D.

---

\* Número administrativo asignado al planteamiento de arbitrabilidad sustantiva.

\*\* Número administrativo asignado al planteamiento de arbitrabilidad procesal.

López, Supervisor, Representante del Patrono y Testigo; Sr. Fernando Arroyo, Testigo; y la Sra. Ana Bordón, Supervisora y Testigo.

**POR LA HERMANDAD INDEPENDIENTE DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS (HIETEL)**, en adelante "la Unión", comparecieron: el Lcdo. Jaime E. Cruz Álvarez, Representante Legal y Portavoz; las Señoras Mariana Román y Frances Verdejo, Testigos; Sr. José D. Díaz González, Oficial de Querellas de la Unión y Testigo; y la Sra. Margarita Rodríguez, Querellante.

## II. SUMISIÓN

Las partes no acordaron la Sumisión, por lo que cada una presentó su proyecto:

### **POR EL PATRONO:**

Determinar si la querella es arbitrable en su aspecto sustantivo y procesal. De ser arbitrable, que el Árbitro reseñale la vista en sus méritos.

### **POR LA UNIÓN:**

Determinar si la PRTC viola o no los términos del Convenio Colectivo al permitir y tolerar la conducta irrespetuosa, mal tratante, desconsiderada, destemplada, intimidante, agresiva, hostigante y de acoso del supervisor Juan David López hacia la unionada Margarita Rodríguez, negándole así el mejor trato, respeto y consideración posible que la PRTC y sus funcionarios están obligados a dar a las empleadas unionadas.

De determinarse que se violó el Convenio Colectivo el Honorable Árbitro proveerá el remedio adecuado incluyendo, pero sin que se entienda como una limitación

una orden de cese y desista y el traslado del señor López a un área de trabajo en la cual no tenga contacto con el personal unionado, así como cualquier otro pronunciamiento que en derecho proceda.

A tenor con la facultad conferida en el Reglamento que rige los servicios de Arbitraje ofrecidos por el Negociado de Conciliación y Arbitraje<sup>1</sup>, entendemos que el asunto a resolver es el siguiente:

Que el Honorable Árbitro determine si la controversia es o no arbitrable en su aspecto sustantivo y procesal. De resolver que la misma es arbitrable en ambas facetas, notificar a las partes para la celebración de la vista en sus méritos.

### III. PRUEBA DOCUMENTAL

#### CONJUNTOS

Exhibit 1. Convenio Colectivo entre Celulares Telefónica, Inc. y la Hermandad Independiente de Empleados Telefónicos (HIETEL), con vigencia del 23 de octubre de 1999 al 22 de octubre de 2003.

#### PATRONO

Exhibit 1. Primera etapa del Procedimiento de Querellas fechado el 11 de julio de 2002.

---

<sup>1</sup> Artículo XIV - 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.

Exhibit 2. Segunda etapa del Procedimiento de Querellas  
fechado el 30 de julio de 2002.

Exhibit 3. Tercera etapa del Procedimiento de Querellas  
fechado el 15 de agosto de 2002.

### UNIÓN

Exhibit 1. Contestación del Patrono a la querella presentada  
por la Sra. Margarita Rodríguez en la segunda etapa  
del Procedimiento de Querellas fechada el 6 de agosto  
de 2002.

Exhibit 2. Contestación del Patrono de la reunión sostenida  
entre las partes en la tercera etapa referente a la  
querella presentada por la Sra. Margarita Rodríguez  
fechada el 3 de septiembre de 2002.

Exhibit 3. Solicitud para la designación y selección de  
Árbitro, presentada ante el Negociado de Conciliación  
y Arbitraje el 6 de septiembre de 2002.

Exhibit 4. Documento interno de la Unión sobre la  
discusión de la querella en la tercera etapa del  
Procedimiento de Querellas fechado el 27 de agosto  
de 2002 y suscrito por el Sr. José D. Díaz.

**IV. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES****ARTÍCULO 58****PROCEDIMIENTO PARA QUERELLAS****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 2**

Las quejas o querellas podrán ser presentadas por la Hermandad o por la Compañía.

**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**

a. Cualquier querella que surja será presentada por escrito en primera instancia dentro del término de cinco (5) días laborables desde que surja la querella o el empleado tenga conocimiento de ésta y la misma será presentada por el Delegado de la Hermandad y/o el empleado al Supervisor inmediato del empleado.

b. El Supervisor, el Delegado u el empleado se reunirán para discutir y analizar la querella y tratar de resolver la misma. El Supervisor tendrá hasta cinco (5) días

laborables, a partir de haberse recibido la querella, para contestar la misma.

### **Segunda Etapa**

De no estar conforme la Hermandad o el empleado con la decisión en el caso, o transcurrido el término para contestar, se apelará la misma por escrito dentro de los siete (7) días laborables siguientes al recibo de la decisión o de la terminación del período del primer paso, al jefe inmediato del Supervisor correspondiente quien tendrá hasta cinco (5) días laborables para contestar la querella. La Hermandad o el empleado deberán presentarle por escrito al jefe inmediato del Supervisor un resumen de lo acontecido en la primera etapa.

### **Tercera Etapa**

a. De no estar conforme la Hermandad con la decisión emitida en el caso en la segunda etapa o transcurrido el término para contestar, cualquier Oficial de la Hermandad podrá apelar radicando la misma dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la decisión o de la terminación del período para contestar en la etapa anterior si es que no ha sido contestada.

La apelación será radicada ante la oficina del Director de Recursos Humanos por escrito acompañada de un resumen de los hechos, así como los resultados de la etapa anterior.

b. El Director de Recursos Humanos o su Representante citará al Presidente de la Hermandad o a su Representante una vez haya recibido la querella dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la querella indicando la hora, lugar y fecha, la cual será no más tarde de diez (10) días laborables siguientes a la fecha de la citación.

c. El Director de Recursos Humanos o su Representante, el Presidente de la Hermandad o su Representante, la persona que tomó la acción que dio base

para la querella cuando las alegaciones de la querella así lo requieran, así como el querellante se reunirán a los efectos de tratar de resolver o conciliar la querella. 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 basa la acción disciplinaria.

d. Una vez discutida la querella, el Director de Recursos Humanos o su Representante, contestará la misma por escrito, mediante correo certificado, dentro de los siguientes diez (10) días laborables. De no estar de acuerdo la Hermandad con la contestación del Director de Recursos Humanos, ésta podrá recurrir a Arbitraje según se indica más adelante.

...

### **Arbitraje**

a. Cuando la querella no haya sido resuelta en la etapa anterior, la misma podrá ser sometida a Arbitraje dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la decisión del Director de Recursos Humanos o transcurrido el término para contestar, lo que ocurra primero.

...

## **V. ALEGACIONES**

El Patrono alegó que el caso no es arbitrable en su aspecto sustantivo, ya que la Unión, al presentar la querella en la primera etapa pre-arbitral, nunca solicitó el remedio a ser concedido o a ser otorgado. Y no fue hasta la vista de arbitraje, cuando hacen dicho señalamiento en su proyecto de sumisión. Sostuvo que aquello no solicitado en el procedimiento inicial de quejas y agravios, no puede ser luego

solicitado en la vista de arbitraje, por lo que el árbitro no puede conceder un remedio el cual fue solicitado por primera vez al comienzo de la vista.

En cuanto al asunto de arbitrabilidad procesal, el Patrono alegó que el caso no es arbitrable en su aspecto procesal, ya que la querellante incumplió con el proceso de quejas y agravios al negarse a participar de una reunión citada por la gerente interina en la segunda etapa de los procedimientos, en el intento de resolver la controversia. Arguyó, que la querellante al negarse a cumplir con el proceso en la segunda etapa, daba por finalizada la querrela al renunciar a la misma.

Por su parte, la Unión alegó que el caso es arbitrable tanto en su aspecto sustantivo como procesal. Ésta arguyó que el Convenio Colectivo en su Artículo 58, Procedimiento para Querellas, supra, no dispone que la validez de una querrela está supeditada a que se incluya el remedio solicitado. Más aún, el Convenio solamente dispone que la querrela presentada desde su inicio contenga un resumen de los hechos que alegadamente dieron base a la presentación de ésta y no dispone expresamente la exigencia de algún remedio. Añadió que la no inclusión de la solicitud específica de un remedio no hace que la controversia carezca del derecho a acudir a arbitraje.

En cuanto al aspecto procesal, la Unión alegó que el Patrono no presentó la prueba que sustentara lo alegado por éste, en cuanto a la supuesta negativa de la querellante a participar en la alegada reunión celebrada en la segunda etapa. Sostuvo, además, que el Convenio no dispone la celebración de una reunión con el Director de

Recursos Humanos en la segunda etapa de los procedimientos, sino que en la tercera etapa. Por lo que, de suponer la veracidad de lo alegado por el Patrono, en efecto, la querellante no tenía la obligación de asistir, ya que la misma sería contrario a lo dispuesto en el Convenio. La Unión añadió que el Patrono no presentó la contestación de sus representados en la segunda etapa del proceso de querellas hecha a la Unión ni de la citación a una reunión en la tercera etapa, la cual se realizó y que, tanto la Unión como la querellante, participaron. Y que durante la reunión en la tercera etapa, el Patrono no alegó el supuesto incumplimiento incurrido por la Unión en la segunda etapa, por lo que renunciaron a éste.

## **VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES**

### **A. ARBITRABILIDAD SUSTANTIVA**

En primera instancia, debemos resolver si la controversia de autos es o no arbitrable sustantivamente.

En cuanto a lo alegado por el Patrono, sobre la falta cometida por la Unión al no incluir la petición del remedio junto con la querella en la etapa inicial del procedimiento de querella, no le asiste la razón.

El Convenio Colectivo es un contrato bilateral con fuerza de ley entre las partes que lo otorgan, por lo que sus cláusulas son válidas y de estricto cumplimiento, siempre que las mismas no contravengan la ley, la moral o el orden público<sup>2</sup>.

El Convenio Colectivo aplicable entre las partes dispone en su Artículo 58, Sección 1, supra, lo siguiente:

*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.*

Subsiguientemente, en el desarrollo del procedimiento de querellas, el Convenio Colectivo no estipula nada sobre la inclusión del remedio solicitado. Es discutido por los distintos tratadistas, que el procedimiento inicial, dentro de la Compañía, para la resolución de querellas, es una forma para que las distintos escalafones de la gerencia verifiquen y supervisen las actuaciones de los supervisores de menor jerarquía<sup>3</sup>. Por tanto, si la razonabilidad de éste procedimiento es uno informal, en que las partes puedan investigar las actuaciones de los implicados y de buscar la manera de resolver

---

<sup>2</sup> JRT v. Vigilante, Inc., 125 DPR 581 (1990); JRT v. Muelles de Ponce, 122 DPR 318 (1988).

<sup>3</sup> Fernández Quiñónez, Demetrio; El Arbitraje Obrero-Patronal; 1ra Edición, 1990.

la controversia, no es entonces un requisito “sine qua non” el incluir el remedio al conflicto junto con la queja o querella.

## B. ARBITRABILIDAD PROCESAL

En segunda instancia debemos resolver si el caso de marras es o no arbitrable en su aspecto procesal.

En el caso de Díaz Ayala v. Estado Libre Asociado<sup>4</sup>, el Tribunal Supremo de Puerto Rico establece lo siguiente:

*La Regla 6.3 de Procedimiento Civil establece lo referente a las distintas **defensas afirmativas** que la parte demandada puede levantar al responder a una alegación precedente. Son defensas que principalmente comprenden materia de naturaleza sustantiva y/o materia constitutiva de excusa por la cual la parte demandada no deba responder a las reclamaciones instadas en su contra. Estas deben plantearse al responder a una alegación precedente o se entienden renunciadas; deben, además, ser alegadas en forma clara, expresa y específica.*

Además en el caso de Marín Kuilan v. Díaz Fastening Systems, Inc.<sup>5</sup>, sostiene lo dispuesto en el caso de Díaz Ayala al esbozar lo siguiente:

*Bajo el procedimiento sumario de reclamaciones laborales -Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961- el derecho del patrono querellado a presentar **defensas afirmativas** previamente renunciadas al no haberse contestado oportunamente la querella original, no se restablece automáticamente con cualquier enmienda a la querella que requiera una nueva contestación. Una enmienda a la querella sólo le permite al querellado levantar las defensas nuevas que surjan como consecuencia de las enmiendas, pero no contestar la querella en su totalidad e incluir defensas que debió haber levantado al contestar la querella original.*

---

<sup>4</sup> Díaz Ayala v. Estado Libre Asociado, 2001 JTS 49, Vol. XXIV, Pág. 1068.

<sup>5</sup> Marín Kuilan v. Díaz Fastening Systems, Inc., 97 JTS 17, Vol. XX, Pág. 614.

Aunque es de conocimiento de que las Reglas de Procedimiento Civil no aplican en el campo del arbitraje obrero patronal, no es menos cierto que son guías útiles para sustentar la doctrina adoptada por otros árbitros de éste Negociado, que disponen que las defensas afirmativas no jurisdiccionales que surjan en la etapa inicial del procedimiento de quejas y agravios deben ser alegadas en todas y cada una de las fases, ya que de no hacerlo se entenderán renunciadas. Así como nuestro Tribunal lo ha reconocido en distintos campos como el área del derecho administrativo, tal y como se lo estableció en el caso de Marín Kuilan.

A tales efectos concluimos que la alegación presentada por el Patrono sobre la falta procesal imputada a la Unión, es una defensa afirmativa que debió alegarse en la etapa en que surgió la misma. Por lo que al no ser presentada en aquella etapa y el Patrono haber contestado la querella en la segunda etapa sin incluir dicha alegación, la misma fue renunciada.

No obstante el Patrono tampoco presentó prueba suficiente que sustentara la alegación de que la querellante se hubiera rehusado participar en una reunión, programada para celebrarse entre las partes en la segunda etapa del Procedimiento de Querellas. Máxime cuando el procedimiento no establece la celebración de dicha reunión, sino hasta la tercera etapa del procedimiento para la resolución de querellas. El Tribunal Supremo de Puerto Rico en el caso entre la Hermandad Unión Empleados del Fondo v. Fondo del Seguro del Estado, 112 DPR 51 (1982), dispone que una vez se

negocia un procedimiento de quejas y agravios, éste debe ser de estricto cumplimiento. Por lo que la obligatoriedad de la celebración de la reunión era para la tercera etapa y no en la segunda. Por consiguiente, de ser cierto la negativa de la querellante del caso de autos, de participar en una reunión en la segunda etapa del Procedimiento de Querellas, no violenta las disposiciones del Convenio Colectivo.

## VII. LAUDO

A base de la prueba admitida, las contenciones de las partes y el Convenio Colectivo, determinamos que el caso es arbitrable tanto en su aspecto sustantivo como procesal. Se notifica a las partes la celebración de la vista en sus méritos el 25 de octubre de 2005, a la 1:30 de la tarde, a celebrarse en las facilidades del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en el Edificio Prudencio Rivera Martínez, piso siete (7). El caso será ventilado bajo el número administrativo A-03-717.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

DADO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, a 6 de octubre de 2005.

---

MIGUEL A. RIVERA SANTOS  
ÁRBITRO

**CERTIFICACIÓN:** Archivada en autos hoy 6 de octubre de 2005; se remite copia por correo a las siguientes personas:

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

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

LCDO JAIME E CRUZ ÁLVAREZ  
EDIF MIDTOWN OFICINA 510  
420 AVE PONCE DE LEÓN  
SAN JUAN PR 00918

SRA MAXIMINA MORALES  
OFICIAL LABORAL HIETEL  
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO  
P O BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998

---

JANETTE TORRES CRUZ  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III