

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
Negociado de Conciliación y Arbitraje
Edificio Prudencio Rivera Martínez
505 Ave. Muñoz Rivera, San Juan, Puerto Rico 00918

PUERTO RICO TELEPHONE
(Patrono)

Y

UNIÓN INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-10-2128

SOBRE: RECLAMACIÓN HORAS
DE TRABAJO

ÁRBITRO:
FRANCISCO Á. TORRES ARROYO

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del presente caso, se efectuó el 26 de agosto de 2010 en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico.

Por Puerto Rico Telephone, en adelante "el Patrono" o "PRT", comparecieron: Lcda. Ada Nurie Pagán Isona, asesora legal y portavoz; Sr. Miguel Rolón, representante; Sra. Myrta Rodríguez Carro, testigo. Por la Unión Independiente de Empleados Telefónicos, en adelante "la Unión" o "UIET", comparecieron: Lcdo. Oscar Pintado Rodríguez, asesor legal y portavoz; Sra. Gloria Casanova, representante; Sra. María J. Cintrón, querellante.

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

II. SUMISIÓN

Las partes no lograron llegar a un acuerdo sobre el asunto preciso a resolver, por tanto, sometieron sus respectivos proyectos de sumisión, a saber:

PATRONO:

Determinar si la compañía violó el Convenio Colectivo vigente entre las partes al no pagar las 8 horas que la querellante no trabajó el día 23 de octubre de 2009. De determinar que se violó el Convenio Colectivo, el árbitro dispondrá el remedio adecuado. [Sic]

UNIÓN:

Determinar si la compañía violó el Convenio Colectivo o sus prácticas o políticas al no pagar 8 horas de trabajo el 23 de octubre de 2009 a pesar de que la querellante estaba dispuesta para trabajar y no hacerlo por causas ajenas a su voluntad. [Sic]

En el uso de la facultad conferida al árbitro, mediante lo dispuesto en el Reglamento Para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje¹, entendemos que el asunto preciso a resolver es el siguiente:

¹ Véase el Artículo XIII - Sobre la Sumisión: b) 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.

Determinar, de conformidad con la prueba admitida, los hechos y el Convenio Colectivo, si el Patrono violó el Convenio Colectivo vigente entre las partes o no al este descontarle 8 horas de trabajo del 23 de octubre de 2009 a la querellante. De determinar que se violó el Convenio Colectivo, emitir el remedio adecuado.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES²

DERECHOS DE LA GERENCIA ARTÍCULO 3, SECCIÓN 1

La Unión reconoce que la administración de la Compañía y la dirección de la fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Por lo tanto, salvo como expresamente se limita por los términos de este Convenio, 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. [Sic]

IV. RELACIÓN DE HECHOS PROBADOS

1. La Sra. María J. Cintrón, querellante, trabaja para la PRT como representante de servicio en el área de Tratamiento y Cobro en el Centro de Llamadas (*Call Center*), desde el cual los representantes de servicio reciben llamadas de los clientes y generan gestiones de cobro, ubicado en el Barrio Palmas de Cataño.

² Exhibit 1 conjunto.

2. El viernes, 23 de octubre de 2009, varias calderas de almacenaje de gasolina de la *Caribbean Petroleum Corporation (CAPECO)*, explotaron y afectaron toda la periferia, incluyendo las instalaciones de la PRT, lugar de trabajo de la querellante.
3. Las instalaciones de la PRT quedaron inoperantes el 23 de octubre de 2009, y días subsiguientes, debido a que las vías de acceso al Barrio Palmas fueron cerradas al tránsito dado a la magnitud de los efectos de dicha explosión.
4. A las 7:40 a.m., la querellante llamó a la línea de emergencia de la PRT para recibir las instrucciones a seguir dado a la situación que aconteció, conforme a la directriz del Patrono para eventos inesperados (emergencias).
5. La instrucción recibida en la línea de emergencia fue que se comunicara con su supervisor inmediato o directo.
6. La querellante llamó al celular de su supervisora inmediata, la Sra. Myrta Rodríguez Carro y le dejó un mensaje en su buzón de voz, ya que esta no contestó la llamada.
7. La querellante no volvió a comunicarse con la antedicha supervisora durante el resto del día.
8. Ese día los empleados del área de Tratamiento y Cobro fueron reubicados en las instalaciones de la PRT en la Parada 35 en Hato Rey y realizaron sus funciones como de costumbre.
9. Entre las 9:30 a.m. y 10:00 a.m., el delegado de la Unión, Oscar Pintado, hijo, envió un mensaje de texto a los empleados del *Call Center* afectado, para informarles que debían reportarse a trabajar a las instalaciones del Patrono ubicadas en la Parada 35 en Hato Rey.

10. Un compañero de labores de nombre Wilfredo Matías, y quien se reporta a otro supervisor, llamó a la querellante para indicarle que el supervisor de este lo llamó a para que se reportase a trabajar.
11. Luego de la conversación con su compañero, Wilfredo Matías, la querellante no intentó comunicarse con su supervisora nuevamente, luego de la primera ocasión en que lo hizo.
12. El Patrono pagó ese día de trabajo completo, incluso a los que llegaron tarde a trabajar a las instalaciones de la Parada 35.
13. A los empleados que no se reportaron a trabajar ese 23 de octubre de 2009, no se les descontó el día de trabajo de su salario correspondiente, sino que se les cargó a vacaciones regulares.
14. La supervisora escuchó el mensaje que le dejó la querellante en su buzón de voz dos días después del evento en cuestión. Esta llamó a la querellante y le indicó que tuvo muchos mensajes ese día, pero que no los pudo contestar todos. La supervisora le indicó, en respuesta a su mensaje, que debía reportarse a trabajar al día siguiente, entendiéndose el lunes, 26 de octubre, en otro centro de trabajo.
15. La querellante no estuvo de acuerdo con el hecho de que el Patrono le descontara el día de sus vacaciones regulares y solicitó que se le descontase de su salario.
16. Dado a que el Patrono efectuó dicho descuento, la Unión radicó una Solicitud de Selección o Designación de Árbitro ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje.

V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si la PRT violó el Convenio Colectivo o no al descontarle 8 horas de trabajo a la Sra. María J. Cintrón, correspondientes al 23 de octubre de 2009.

La Unión alegó que la empleada, aquí querellante, estuvo disponible para trabajar el 23 de octubre de 2009, y que aunque llamó a su supervisora inmediata con el fin de recibir instrucciones a seguir en una situación inusual, la supervisora no contestó su llamada ni el mensaje que le dejó en su buzón de voz. Así que esta solicita, a través de su Unión, que se le pague el día de trabajo descontado de su sueldo. El Patrono, por su parte, alegó que a la querellante no le correspondía el pago del 23 de octubre de 2009 debido a que ese día esta no se presentó a trabajar.

Según surge de los hechos de este caso, el viernes, 23 de octubre de 2009, explotaron en horas de la madrugada unas calderas que contenían gasolina de la *Caribbean Petroleum Corporation (CAPECO)*. Las instalaciones de la PRT, lugar de trabajo de la querellante de la presente controversia, ubica en la periferia donde ocurrió la explosión. Dichas instalaciones sufrieron daños y, además, las autoridades pertinentes cerraron las vías de acceso al sector, mientras atendían la emergencia suscitada, por lo que los empleados del *Call Center* no pudieron entrar a su centro de trabajo habitual. Debido a ello, la querellante llamó al número de teléfono provisto por el Patrono para casos de emergencia el cual ofrece a los empleados instrucciones a seguir. El sistema automatizado le proveyó información a la querellante, indicándole que se comunicara con su supervisora inmediata. La querellante llamó al celular de su supervisora, la Sra.

Myrta Rodríguez, quien no contestó la llamada y la querellante le dejó mensaje en su buzón de voz.

Ese 23 de octubre de 2009, dado a la circunstancia inesperada, la PRT transfirió a los empleados a otra de sus instalaciones ubicadas en la Parada 35 en Hato Rey. Una vez ubicados allí, el delegado de la Unión, Oscar Pintado, hijo, cursó un mensaje de texto a los miembros de la unidad apropiada indicándoles que debían reportarse al mencionado centro de trabajo alterno. La querellante dijo en la vista que no recibió el mensaje de su delegado.

A preguntas de la portavoz del Patrono a la querellante, esta manifestó que no hizo más ningún intento por comunicarse con su supervisora, a pesar de que no logró comunicación con esta. Tampoco llamó a la Unión o su delegado ni a ningún compañero de trabajo. Incluso dijo que un compañero la llamó para decirle que le habían informado a él que debía reportarse a trabajar al centro de la Parada 35 en Hato Rey. Aun así, la querellante admitió no volver a hacer un intento o esfuerzo adicional por comunicarse con su supervisora para recibir las instrucciones a seguir. Otros empleados, compañeros de trabajo de la querellante, se reportaron a trabajar a la Parada 35 en Hato Rey.

El Patrono le pagó el día de trabajo completo a todos los empleados que se presentaron a trabajar, inclusive a los empleados que llegaron tarde al lugar de trabajo sustituto designado, entiéndase las instalaciones de la Parada 35 en Hato Rey. A los empleados que no se reportaron a trabajar, el Patrono no les descontó el día de su

salario corriente, sino que lo descontó de sus vacaciones regulares. A preguntas de la portavoz del Patrono a la supervisora, en términos de la forma en que se le descontó a la querellante la porción de salario relativa al 23 de octubre de 2009, esta dijo que la querellante optó porque se le descontase de su salario y no de sus vacaciones regulares y el Patrono accedió a la solicitud de la querellante.

Si bien es cierto que la querellante le dejó un mensaje de voz en el celular a la supervisora, porque esta no contestó en el momento, y lo contestó dos días después porque estaba manejando la organización de las operaciones en las instalaciones de la Parada 35 en Hato Rey, la querellante no hizo más intentos o esfuerzo adicional alguno por comunicarse con la supervisora, ni con otros compañeros de trabajo que el día 23 de octubre de 2009 cumplieron con su jornada laboral, ni con su delegado, ni con la Unión.

Era la obligación de la empleada querellante, dentro de la situación particular de ese día, hacer un esfuerzo mayor por establecer contacto, al menos con su supervisora o su delegado, o con algún compañero de labores, que dicho sea de paso hubo uno que la llamó. Ese compañero que la llamó pertenece a un equipo de trabajo dirigido por otro supervisor, pero ambos equipos están categorizados bajo la clasificación de representante de tratamiento y cobros, y compartían el mismo centro de trabajo y ambos se vieron imposibilitados ese día de entrar a su centro de trabajo (*Call Center*) por causa de los daños sufridos en su infraestructura debido a la explosión de las antedichas calderas. No obstante a ello, dicho compañero cumplió con su jornada regular de trabajo, ¿y por qué la querellante no?

Según dijo la querellante en la vista, el mencionado compañero de nombre Wilfredo Matías, cerca del mediodía, le indicó que a él le dieron instrucciones de que se reportase a trabajar en Hato Rey, en ese momento la querellante pudo haber hecho un esfuerzo razonable e intentar conseguir comunicación o llegar a las instalaciones de Hato Rey tal cual hizo su compañero de labores, empero, no lo hizo. Entendemos que si pudo lo menos, en términos de que efectuó una llamada, pudo haber hecho lo más a través de dicho compañero el cual cumplió con su jornada de trabajo y/o efectuando otras llamadas telefónicas posteriores.

La alegación de la querellante en este caso es que estaba disponible para trabajar, pero de haber sido así, entendemos que tuvo oportunidad para reportarse al lugar designado de trabajo durante la emergencia y así hacerlo, de nuevo, no lo hizo. Aunque fue un día inusual, hubo continuidad en las operaciones regulares y ordinarias de la PRT, y para efectos del pago de los salarios de los empleados, el Patrono le pagó el día a los que asistieron, incluso a los que llegaron tarde el 23 de octubre de 2009, dado precisamente a lo inusual en la cotidianidad de ese día donde las operaciones de la PRT no se descontinuaron ni cesaron.

VI. LAUDO

Determinamos, de conformidad con los hechos, la prueba admitida y el Convenio Colectivo, que el Patrono no violó las disposiciones del Convenio Colectivo al descontarle 8 horas de trabajo del salario de la Sra. María J. Cintrón, correspondientes al 23 de octubre de 2009.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 25 de marzo de 2013.



FRANCISCO Á. TORRES ARROYO
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivado en autos, hoy, 25 de marzo de 2013 y remitida copia por correo a las

siguientes personas:

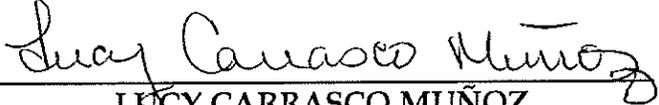
SR MIGUEL ROLÓN
OFICIAL
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
P O BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

SR KENNETH FERNÁNDEZ
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
P O BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO OSCAR PINTADO RODRÍGUEZ
HC-67 BOX 15094
BAYAMON PR 00956

SRA GLORIA CASANOVA BERRÍOS
SARGENTO DE ARMAS UIET
URB LAS LOMAS S O
753 CALLE 31
SAN JUAN PR 00921

SR EDWARD SÁNCHEZ GAUTIER
PRESIDENTE
UNIÓN INDEPENDIENTE DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS
URB LAS LOMAS S O
753 CALLE 31
SAN JUAN PR 00921


LUCY CARRASCO MUÑOZ
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III