

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
EDIFICIO PRUDENCIO RIVERA MARTÍNEZ  
P.O. BOX 195540  
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540

TELEFÓNICA DE PUERTO RICO  
(Patrono)

Y

HERMANDAD INDEPENDIENTE  
DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS  
(HIETEL)  
(Hermandad)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM. A-16-937<sup>1</sup>

SOBRE: DESPIDO  
ÁNGEL SÁLAMO MARTÍNEZ

ÁRBITRO:  
FERNANDO E. FUENTES FÉLIX

### INTRODUCCIÓN

Las vistas de arbitraje del caso de autos se celebraron los días 21 de marzo de 2001, 12 de septiembre de 2003, 3 de marzo, 12 de mayo y 8 de junio de 2004, 20 de junio y 17 de octubre de 2006, 25 de enero y 21 de septiembre de 2007 y el 4 de agosto de 2008.

El caso fue finalmente sometido para fines de adjudicación el 12 de marzo de 2009.

Por la Puerto Rico Telephone Company, Inc. en adelante denominada "el Patrono" o "la Compañía" o la "P.R.T.C." comparecieron el Lcdo. Gregorio Ramos Rodríguez y la Lcda. Carmen Rosa Juarbe como Asesores Legales y portavoces, la Sra. Vivianette Menéndez, supervisora y testigo, la Lcda. Mireya Pérez, representante, el Sr. Fernando Arroyo, representante, y la Sra. Rosana Rosario, testigo.

---

<sup>1</sup> Nuevo número asignado administrativamente por el Negociado de Conciliación y Arbitraje. El número de caso anterior era el A-01-567.

Por la HIETEL, en adelante denominada "la Hermandad" o "la HIETEL" o la Unión comparecieron el Lcdo. Jaime E. Cruz Álvarez, Asesor Legal y Portavoz, la Sra. Telizia R. Dolz Benítez, Presidenta de la Unión y testigo, la Sra. Carmen Beliza Ramos, representante de la Unión y testigo, y el Sr. Ángel Sálamo, Querellante.

## II. SUMISIÓN

Las partes llegaron a un acuerdo en cuanto a la Sumisión del caso de autos el cual es el siguiente:

### SUMISIÓN

Determinar de conformidad con el convenio colectivo vigente a la fecha de los hechos si el despido de que fue objeto el querellante, Ángel Sálamo, estuvo o no justificado.

De determinarse que el despido no estuvo justificado, que el Honorable Árbitro provea el remedio adecuado.

## III. DOCUMENTO ESTIPULADO

Exhibit Conjunto:

1. Convenio Colectivo vigente entre Celulares Telefónica Inc., y la Hermandad Independiente de Empleados Telefónicos desde el 23 de octubre de 1999 hasta el 22 de octubre de 2003.

## IV. EXHIBITS DE LAS PARTES

## (A) EXHIBITS DEL PATRONO

- 1) Exhibit Núm. 1 del Patrono: Reglamento de Disciplina de la Puerto Rico Telephone Company.
- 2) Exhibit Núm. 2 del Patrono: Carta del 22 de junio de 2000 de la supervisora Vivianette Menéndez al Gerente Alfredo Disdier.
- 3) Exhibit Núm. 3 del Patrono: Carta de despido del 18 de julio de 2000.
- 4) Exhibit Núm. 4 del Patrono:  
  
Contrato de Servicio Celular Digital de Ana L. Torres Feliciano, objetado por la HIETEL.
5. Exhibit Núm. 5 del Patrono:  
Contrato de Servicio Celular Digital de Rosa M. López Fontanez, objetado por la HIETEL
6. Exhibit Núm. 6 del Patrono:  
Contrato de Servicio Celular Digital de Rosa A. Quiñonez García objetado por la HIETEL.
7. Exhibit Núm. 7 del Patrono:  
Contrato de Servicio Celular Digital de José Rodríguez Esteva objetado por la HIETEL.
8. Exhibit Núm. 8 del Patrono.  
Pantalla (BAN) 682425154 del Sr. Miguel A. Negrón Falcón, objetado por la HIETEL.
9. Exhibit Núm. 9 del Patrono:  
Pantalla (BAN) 682441541 del Sr. Vicente Glidden, objetado por la HIETEL.
10. Exhibit Núm. 10 del Patrono:  
Contrato de Servicio Celular Digital de Miguel A. Rivera Estrada, objetado por la HIETEL.

11. Exhibit Núm. 11 del Patrono.  
Pantalla (BAN) Núm. 682419565 de la Sra. María Escudero, objetado por la HIETEL.
12. Exhibit Núm. 12 del Patrono:  
Política Crediticia del CTI para los clientes individuales y corporativos.

(B) Exhibits de la HIETEL.

- 1) Exhibit Núm. 1 de la HIETEL.  
  
Solicitud de verificación de crédito de Miguel A. Torres Ramírez, Ignacio Irizarry Rodríguez y Ana L. Torres Feliciano.
- 2) Exhibit Núm. 2 de la HIETEL - Modelo de Solicitud de Verificación de Crédito.
- 3) Exhibit Núm. 3 de la HIETEL - Training Brochure de Equifax.
- 4) Exhibit Núm. 4 de la HIETEL - Modelo en Blanco de Hoja de Reconsideración sobre requisito de depósito.
- 5) Exhibit Núm. 5 de la HIETEL - Descripción de Deberes del puesto de Consultor de Ventas de Servicios Celulares y Beepers 1 con fecha del 11 de agosto de 1995.
- 6) Exhibit Núm. 6 de la HIETEL - Descripción de Deberes del puesto de Coordinador de Servicio al Cliente del Departamento de Ventas con fecha del 7 de junio de 1999.
- 7) Exhibit Núm. 7 de la HIETEL - Descripción de Deberes del puesto de Coordinador de Servicio al Cliente con fecha del 26 de diciembre de 2000.
- 8) Exhibit Núm. 8 de la HIETEL - Laudo emitido en los Casos Núm. A-2018-97 y A-1600-99 por el Honorable Árbitro Román Velasco González, Ex Director del Negociado de Conciliación y Arbitraje y Ex-Secretario del Trabajo.
- 9) Exhibits Núm. 9 de la HIETEL - Carta del 23 de febrero de 2001 de la Oficial HIETEL Sra. Telizia R. Dolz Benítez dirigida al Sr. Armando

Ramos de Asuntos Laborales de C.T.I. solicitando documentos en el caso del querellante, Sr. Ángel Sálamo.

- 10) Exhibit Núm. 10 de la HIETEL - Carta de la Gerente de Recursos Humanos de C.T.I. Sra. María E. Peña a la Oficial HIETEL Sra. Telizia R. Dolz Benítez del 6 de agosto de 2001 enviando varios documentos solicitados por la Hermandad en el caso del querellante Ángel Sálamo y en la que le indica que no existía ninguna norma por escrito sobre directrices, normas, reglas, prácticas, guías, pautas y/o métodos sobre la venta proactiva.

## V. DISPOSICIONES DEL CONVENIO COLECTIVO PERTINENTES AL CASO

### ARTÍCULO 3

#### DERECHOS DE LA GERENCIA

##### Sección 1

La Hermandad reconoce que la administración de la Compañía y dirección de la fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Por lo tanto, 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, transferir y disciplinar empleados, y todas las funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio salvo como expresamente se limita por los términos de este Convenio.

##### Sección 2

Si cualquier empleado entiende que se le ha tratado discriminatoria, arbitraria o injustamente de acuerdo a los términos de este contrato o cualquier disposición de este

contrato, o se ha violado por cualquier acción que tome la Compañía a virtud de la Sección anterior, tal alegación será sometida por la Hermandad o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio.

## 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 ....

Segunda Etapa ....

Tercera Etapa ....  
Arbitraje

- a. Cuando la querella no haya sido resuelta en la etapa anterior, la misma podrá ser sometida en 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. Los árbitros a utilizarse serán los del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, excepto que se acuerde otra cosa entre las partes, y los mismos se seleccionarán conforme al procedimiento de ternas y a las normas de dicho Negociado. La decisión del Árbitro será final e inapelable, la cual será seguida y cumplida por las partes siempre que sea conforme a derecho. Las partes le someterán al Árbitro la sumisión escrita de la querella a resolverse.

(b) ...

#### **Sección 4 - Casos de Suspensión y Despido**

- a. De un empleado considerar injusta su suspensión o despido deberá presentar su querella a la Hermandad.
- b. En caso de que la Hermandad también considere injusta la suspensión o despido del empleado la Hermandad presentará una querella por escrito dentro de diez (10) días laborables subsiguientes a la suspensión o notificación de separación del empleado ante el Director de Recursos Humanos de la Compañía.
- c. En aquellos casos en que la suspensión o despido del empleado esté fundamentada en un informe del Departamento de Seguridad de la Compañía, a petición del empleado o de la Hermandad, se le suministrará copia del informe durante las subsiguientes 48 horas.
- d. Y se procederá de aquí en adelante como se dispone a partir del inciso b de la Tercera Etapa de este Artículo.

#### **VI. BREVE TRASFONDO SOBRE LA SELECCIÓN DEL ÁRBITRO SUSCRIBIENTE PARA DILUCIDAR EL CASO DE AUTOS**

El 29 de mayo de 2015 el Tribunal de Apelaciones de San Juan, Panel II mediante sentencia emitida por el Honorable Juez Erick Juan Ramírez Nazario, Juez ponente a la

página núm. 11 de la Sentencia, el Tribunal de Apelaciones determinó que se dejaba sin efecto el Laudo emitido el 29 de abril de 2014 por el Honorable árbitro José L. Torres Plaza y que el Negociado de Conciliación y Arbitraje deberá procurar emitir otro Laudo suscrito por el Árbitro que seleccionen las partes. Determino además que dicho árbitro emitirá el Laudo de conformidad con el Convenio Colectivo, la reglamentación pertinente y la prueba desfilada.

Posteriormente el 5 de octubre de 2015 el Sr. José Colón Burgos, Subdirector del Negociado de Conciliación y Arbitraje le envió a las partes una terna para la selección del árbitro que adjudicara el caso de autos. Entre los árbitros que se encontraban incluidos en dicha terna, se encontraba el árbitro suscribiente.

Posteriormente el 4 de noviembre de 2015 la Sra. Lidia E. Torres Martínez, Secretaria de Actas y Correspondencia de la HIETEL le envió una carta al Sr. José Colón Burgos, Subdirector del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos donde le informó que el árbitro seleccionado en la terna del 5 de octubre de 2015, selección esta que fue realizada en coordinación y en conjunto con la Sra. Eira Concepción Lizardi, Gerente de Asuntos Laborales de la Compañía, lo fue el árbitro suscribiente.

El expediente del caso de autos con toda la prueba documental me fue entregado el viernes, 6 de noviembre de 2015.

## VII. BREVE TRASFONDO DEL CASO DE AUTOS

El caso de autos trata sobre el despido del Sr. Ángel Sálamo, en adelante denominado "el Querellante" efectuado el 18 de julio de 2000 por unas alegadas violaciones de este al Reglamento de Disciplina de la Compañía.

A la fecha del despido el Querellante se desempeñaba como Consultor de Ventas I de Celulares Telefónica, en adelante "C.T.I." para esa fecha subsidiaria de la Puerto Rico Telephone Company, en adelante, "la P.R.T.C", o el Patrono", o la Compañía a cargo de Telefónica inalámbrica.

Las funciones principales del Querellante eran la venta de celulares y beepers en la tienda de Caguas de la C.T.I.. Este también tenía que hacer ventas proactivas, que son ventas promocionales fuera de la tienda como por ejemplo en agencias del gobierno, las universidades, entidades privadas, los centros comerciales, etc.. Para las ventas proactivas, el empleado tiene que tener autorización de su supervisor.

El 22 de junio de 2000 la supervisora del querellante, la Sra. Vivianette Menéndez le dirigió una carta al Gerente de la tienda de Caguas, Sr. Alfredo Disdier en la cual le imputó al Querellante la venta de varios celulares a los cuales tenía que requerirle un depósito, el cual se solicitó al cliente, pero no apareció aplicado a la cuenta. (Véase el Exhibit Núm. 2 del Patrono).

En la carta de despido, el patrono le imputó al querellante incurrir "en repetidas ocasiones en conducta que lesiona los mejores intereses de la Compañía consistente ésta en la eliminación de requerimientos de depósitos en casos donde el historial crediticio

del cliente lo exigía". (Véase el Exhibit Núm. 3 del Patrono). Por esa alegada conducta le imputaron específicamente la violación al Reglamento de Disciplina vigente para la fecha del despido, específicamente en las Reglas Núm. 10, 21, 29, 42 y 50<sup>2</sup>. (Véase el Exhibit Núm. 1 del Patrono).

Por no estar de acuerdo con la acción disciplinaria tomada contra el querellante, el 20 de julio de 2000 la HIETEL radicó la correspondiente querrela en Tercera Etapa a tenor de las disposiciones del Artículo Núm. 58 del Convenio Colectivo. Al no ponerse de acuerdo las partes la HIETEL radicó la querrela en el Negociado de Conciliación y Arbitraje el 21 de agosto de 2000 a las 11:37 a.m. (Véase a tales efectos la solicitud para designar y selección del Árbitro).

### VIII. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde resolver en el caso de autos si el despido de que fue objeto el querellante, Sr. Ángel Sálamo estuvo o no justificado.

El Patrono sostiene que el despido estuvo justificado ya que el Querellante violó el Reglamento de Disciplina de la Compañía.

---

<sup>2</sup> Estas Reglas son las siguientes:

Regla 10 - "Negligencia o falta de interés en el desempeño de sus deberes".

Regla 21 - "Violar las prácticas administrativas que se establezcan por la Compañía.

Regla 29 - "Negligencia en la protección de propiedad, equipo, herramientas, dinero o valores de la Compañía.

Regla 42 - "Disponer de la propiedad de la Compañía sin autorización expresa o justificación".

Regla 50 - "Falsificación o alteración maliciosa de informes, nóminas, récords y otros documentos de interés para la Compañía.

Por su parte HIETEL sostiene que el despido del Querellante no estuvo justificado ya que la Compañía no logró probar lo imputado por esta al Querellante.

Analizada y aquilatada la prueba testifical y documental desfilada y presentada que obra en el expediente del caso de autos, estamos en posición de resolver. Veamos.

Según consta en la carta de despido, la falta imputada al querellante consistió en la eliminación de requerimientos de depósitos en casos donde el historial crediticio del cliente lo exigía. (Véase el Exhibit Núm. 3 del Patrono).

A tales efectos el Patrono presentó ocho (8) casos de clientes donde alegadamente el querellante no cobró el deposito requerido los cuales según el testimonio de la Sra. Vivianette Menéndez, en adelante la señora Menéndez, supervisora del Querellante fueron tomados al azar.

La descripción de deberes del puesto de Consultor de Ventas de Celulares y Beepers que ocupaba el Querellante no le exigía a este hacer cobros de cantidad alguna por ningún concepto (Véase el Exhibit Núm. 5 de la Hermandad). Esta función le corresponde a los Coordinadores de Servicio al cliente de ventas (Véase el Exhibit Núm. 6 de la Hermandad). De hecho cuando el vendedor hacía las ventas y el cliente solicitaba un equipo que no se proveía gratis por la compañía, el costo se le facturaba posteriormente al cliente.

La prueba testifical del patrono, consistió del testimonio de la Sra. Vivianette Menéndez, la Sra. Roxana Rosario, en adelante la señora Rosario, supervisora del U.C.B. y del Sr. Fernando Arroyo, en adelante el señor Arroyo, Oficial de Relaciones Laborales.

La supervisora Menéndez declaró que el despido del querellante fue por unos casos de depósito de ventas pro-activas (ventas que el Consultor hace fuera de la tienda) en mayo de 2000. Declaró que a los clientes se le requirió un depósito pero que en el sistema y en la transacción no aparecía que hubiera ningún depósito o aparecía una cantidad inferior a la solicitada. Declaró que los depósitos había que cobrarlos y que el Consultor de Ventas (el vendedor) no podía acreditarlos a la cuenta para luego facturárselos al cliente, aunque admitió que podía haber casos en que se autorizara la facturación. Declaró que en las ventas pro-activas el vendedor le presentaba los productos al cliente y si este se interesaba, el vendedor le tomaba la información que la Compañía requiere en un contrato manual y luego se procedía a hacer una verificación de crédito. Dicha verificación la solicitan ya fuera por fax o por teléfono al UCB que es un departamento de la Telefónica que se encarga de hacer las verificaciones a través de una o dos compañías de crédito de las que mencionó Trans Unión y otra que no recordaba.

Declaró que luego de completada la transacción, el vendedor llamaba a activaciones para que le asignaran y reservaran el número de celular al cliente y luego el Consultor regresaba a la tienda a activar todas las ventas que hizo y las procesaba en el sistema AMDOCS que es el sistema de facturación y activación de la Compañía y luego vaciaba la información del contrato manual en el sistema. Que después de eso el vendedor llevaba el dinero que cobró por el equipo y por el depósito, si alguno, y luego el Consultor regresaba a su máquina y procedía a activar el teléfono en el sistema

AMDOCS y el nuevo contrato que sale de la máquina, lo unía al contrato manual con la firma del cliente y lo archivaba hasta fin de mes cuando el vendedor entregaba todos los contratos del mes. Que la cajera Gladys León, quien no fue presentada como testigo por la PRTC, le informó que el querellante le había dicho que se facturarán dos depósitos, pero ella nos los facturó porque no había instrucciones para facturarlos. Declaró que esas ventas no se hicieron.

Declaró también que ella le solicitó al querellante los contratos de las ventas que había hecho y cuando se los entregó solicitó una cita con una supervisora del UCB para verificar que en los contratos no hubiera algún error. Que se reunió con la supervisora Roxana Rosario y verificaron varios contratos al azar y verificaron que en el UCB le requirieron un depósito, pero no aparecía o aparecía una cantidad menor. Que usualmente cuando el vendedor (Consultor de Ventas) llamaba al UCB y le pedía un depósito, usualmente el Consultor pedía una reconsideración por si ese depósito podía bajar. Esa reconsideración consta en un documento que llenan los Coordinadores de Servicio al Cliente del UCB. Declaró también la supervisora que en la tienda de Plaza Centro Mall en Caguas había dos supervisores, ella y el Sr. Fernando Meléndez, y que éste último tuvo participación en la investigación. Sin embargo, el Sr. Fernando Meléndez quien también supervisaba al querellante y participó en la investigación según la supervisora y testigo Viviannette Menéndez, no fue traído por la PRTC como su testigo.

En el contrainterrogatorio, la señora Menéndez declaró que no le impartió instrucciones por escrito a los vendedores en el sentido de que no se podían facturar los depósitos; que ella le dio un "refresh" verbal a los vendedores en ese sentido, pero que no recordaba cuándo y que no sabía si existía una directriz por escrito, o si existía una norma escrita.

Aseguró que los vendedores tenían que cobrar la cantidad del depósito de los clientes, pero dijo desconocer si, entre las funciones del Consultor de Ventas está la de cobrar. (Véase los Exhibits Núm. 5 y 6 de la Hermandad donde se establece claramente que el Vendedor de celulares (Consultor de Ventas, Exhibit 5 de la Hermandad) no cobran y el que cobra es el Coordinador de Servicio al Cliente de Ventas (Exhibit 6 de la Hermandad). Declaró que al momento de cobrar el depósito, el vendedor debía darle un recibo al cliente, pero la PRTC no presentó ningún documento a esos efectos.

Declaró también que si un vendedor tenía que llamar más de una vez al UCB cuando realizaba una venta, tenía que comunicarse con el mismo Coordinador de Servicio al Cliente que lo atendió inicialmente, aunque no le constaba que esa directriz estuviera por escrito. Posteriormente dijo que si cuando el vendedor llama por segunda vez y se comunica con un Coordinador distinto, éste lo pasaba con el que lo atendió originalmente o buscaba el caso de la otra persona. Declaró que desconocía lo que hacía el Coordinador nuevo cuando atendía la solicitud de reconsideración. Declaró que sólo se podía hacer una reconsideración pero luego

declaró que no sabía decir dónde estaba esa práctica establecida porque no manejaba el área.

Aunque la señora Menéndez declaró que en su investigación utilizó los informes de verificación de crédito, no recuerda si los vio: no sabía si el informe de crédito es el documento oficial para determinar el crédito del cliente, no sabía dónde el Coordinador del UCB hace su análisis cuando pide el informe de crédito ni dónde se guardan los informes, ni por el tiempo que se guardan. Dijo que pudo haber visto los documentos que le servían en su investigación, pero no los incluyó y luego declaró que si los hubiera visto los hubiera traído.

Respecto a la verificación de crédito que supuestamente es el documento oficial de la PRTC que sale del UCB, en el contrainterrogatorio el abogado de la Unión la confrontó con el caso de Ana L. Torres Feliciano en el que aparecían dos verificaciones de crédito, pero que ella solo incluyó una en su informe (Exhibit Núm. 4 del Patrono) para tratar de sostener su posición de lo que allí aparecía era la determinación final del UCB respecto al depósito. No obstante la Hermandad la confrontó con una segunda verificación de crédito de esta misma persona a una hora distinta (Exhibit 1 de la Hermandad), pero dijo no saber porque durante su investigación no le pasaron ese documento. Dijo que el número que aparecía en el documento era el número de aprobación, pero luego declaró que se trataba del número de cuenta del cliente.

Respecto al caso de la cliente Rosa López Fontánez la supervisora declaró que la anotación que aparece en el espacio sobre el número de aprobación sino la cantidad de \$140 que se le exigió a la cliente (Exhibit 5 del Patrono). No obstante, en los espacios designados para depósito inicial y depósito final en la solicitud no aparece cantidad alguna de depósito. Admitió que si la cliente López Fontánez hubiese obtenido una reconsideración al requerimiento del depósito, las pantallas a las que ella acceso en la investigación, en el contrato y en el recibo y se reconsideró hasta bajarla a cero, aparecería cero. **No recuerda** si vio o no vio el reporte de crédito de la cliente pero si lo hubiera visto y hubiera determinado que le servía para el despido, lo hubiera traído a la vista.

Declaró, además que no ha visto un reglamento establecido para poner un número de aprobación en la solicitud de crédito y que el requisito de poner un número de aprobación se lo dijo la supervisora Roxana Rosario y que no le constaba propio y personal conocimiento. Declaró que si la cantidad del depósito se entra de manera manual en el sistema puede entrarlo el vendedor o el cajero; que en el caso del cliente Miguel A. Negrón Falcón (Exhibit 8 del Patrono) no sabe porque no hay un recibo de la cantidad pagada (\$17.10); que pudo haberse extraviado, o que el vendedor no lo entregó; que pudo extraviársele a ella o al Departamento de Laboral cuando ella entregó los documentos.

También declaró que en el caso del cliente Vicente Glidden (Exhibit 9 del Patrono) se requirió un depósito de \$70, pero no puedo explicar porque en las tres

(3) pantallas del BAN aparece cero: que en el caso de María I. Escalera (Exhibit 11 del Patrono) se requirió un depósito de \$70, pero no sabe porque no había una solicitud de verificación de crédito.

Declaró además que la norma que se le imputó haber violado al querellante fue facturar un depósito que se le solicitaba al cliente, pero dijo que no sabía si la norma estaba escrita o que se le entregara al querellante. (Véase el Exhibit Núm. 10 de la Hermandad). No obstante, eso no es lo que dice la carta de despido en que le imputan al querellante "la eliminación de requerimientos de depósitos en casos donde el historial crediticio del cliente lo exigía". Que recordaba que había impartido instrucciones a los vendedores sobre la prohibición de no facturar depósitos dos veces al mes, que se lo había dicho en el mes anterior al despido en una reunión - inicialmente dijo que no recordaba cuándo - pero no recordaba si la norma estaba por escrito, ni se ella misma se lo entregó por escrito. (Véase el Exhibit Núm. 10 de la Hermandad). Dijo que en las reuniones donde se orientó verbalmente a los empleados se tomaba la asistencia, pero el patrono no presentó en evidencia lista alguna que demostrara (1) que se hicieron las reuniones; (2) que se tomó la asistencia y; (3) que el querellante estaba en las reuniones. Por último, declaró que cuando el cliente pedía reconsideración a un depósito se anotaba en la misma hoja de verificación y que nunca vio un documento donde se anotaran las reconsideraciones (Exhibit 4 de la Hermandad) y sólo vio algunos de los reportes de crédito de los clientes sobre los cuales hizo la investigación del querellante.

La segunda testigo del patrono fue la supervisora del UCB Roxana Rosario Otero quien declaró sobre el procedimiento que llevaban a cabo los Coordinadores de Servicio al Cliente en el UCB cuando un vendedor los llamaba en las ventas proactivas. Declaró que la transacción de verificación se hacía en la misma llamada y se le informaba al vendedor si al cliente se le requería un depósito o no. Declaró que el Exhibit 12 del Patrono era la política crediticia de la Compañía la cual fue modificada a principios de 2001 y que "todos sabían" que había que cumplir con esa política; pero no dijo si esas directrices constaban por escrito y se le habían entregado al querellante. Declaro que fue ella la que accedió a algunas pantallas AMDOCS para hacer la investigación del querellante con la supervisora Viviannette Menéndez. Declaró que **no podía precisar quien entró la información en las pantallas**, que sólo sabía que el vendedor fue el querellante. Dijo que el coordinador del UCB no tenía autoridad para reconsiderar la cantidad del depósito. Sobre los casos investigados sólo declaró que a los clientes se les había requerido un depósito según la Solicitud de Verificación de Crédito y en las pantallas AMDOCS aparecía en cero.

En el contrainterrogatorio admitió que ninguna de las hojas de verificación de crédito en los Exhibits 4 a 11 del Patrono tiene fecha; que **no hay reportes de crédito de los casos en los Exhibits 4 al 7 del Patrono** porque cada cierto tiempo se destruyen; que la mayoría de los demás reportes de crédito (Exhibits 8-10 del Patrono) no tienen fecha o no puede precisarse y en el Exhibit 11 del Patrono **no hay**

Solicitud de Verificación de Crédito. Declaró que los reportes de Crédito y las Solicitudes de Verificación de Crédito y las Solicitudes de Verificación de Crédito las guardaban los coordinadores en unos archivos a los que todo el mundo en el área tenía acceso y luego se trituraban, pero que las Solicitudes de los Exhibits 4 al 10 del Patrono no se trituraron.

Declaró, además, que la política de la empresa era que no había reconsideraciones y que los espacios en las Solicitudes de Verificación de Crédito que indicaban depósito inicial y depósito final eran siempre iguales porque no había reconsideraciones.

Declaró que cuando aparecía un número de aprobación en la Solicitud se debía a que el cliente aceptó pagar el depósito.

El tercer y último testigo del patrono fue el Administrador Laboral de la PRTC el Sr. Fernando Arroyo. Este testigo declaró que le aplicaron el despido al querellante porque le aplicaron la Regla 50 cuya sanción por primera violación es el despido aunque hay varias otras Reglas que se alega que el querellante violó. Sobre este particular, declaró que en las notas al Reglamento de Disciplina se indica que si el empleado comete más de una ofensa en un mismo incidente, será penalizado solamente por la ofensa más severa. Se le aplicó la Regla 50 que dispone para el despido en la primera ocasión porque el querellante incurrió en "falsificación o alteración maliciosa de informes, nóminas, récords u otros documentos de interés para la compañía", porque se le requirió a los clientes un depósito y no se aplicó.

En el contrainterrogatorio declaró que no recordaba si vio o si existía un procedimiento escrito sobre el requerimiento de un depósito, que sabía que se impartían instrucciones verbales porque la supervisora y el director se lo dijeron "de boca". Declaró que no sabía cuál fue la cantidad que dejó de devengar la compañía por no cobrar el depósito. Declaró que evaluó las normas establecidas para las ventas pro-activas según se las explicaron, pero que no recordaba si se las presentaron por escrito; que le parecía importante haberlas visto, que no vio esas normas, pero debían existir. (Véase Exhibit 10 de la Hermandad). Sobre este particular, declaró que desconocía porqué María Peña, quien era su jefa al momento del despido del querellante, le cursó una carta a la Oficial HIETEL, Telizia Dolz Benítez que decía que no existían "directrices, normas, reglas, prácticas, guías, pautas y/o métodos que se le entregaron al Cro. Sálamo sobre la venta proactiva informando que la misma requería depósito." (Exhibit 10 de la Hermandad).

Por su parte, la Hermandad presentó el testimonio de la Coordinadora de Servicio al Cliente Carmen Belisa Ramos. Esta testigo declaró **detalladamente** respecto a los procedimientos que se le llevan a cabo en el UCB, área en la que trabajaba para el año 2000 cuando el querellante fue despedido y la dinámica diaria del área.

Declaró que en el UCB es el área donde se hacia la verificación de crédito de un cliente potencial, que en las ventas proactivas el vendedor llama al área, el coordinador le solicita la información personal del cliente la cual se entra a la

máquina y se hacía una transmisión a Trans Unión; que los coordinadores anotaban la información en una hoja de verificación de crédito (Exhibit 2 de la Hermandad) y la máquina producía en una hoja impresa el reporte de crédito del cliente. Ese reporte se utiliza para verificar el "score" [puntaje] del cliente, el modo de pago para tomar una decisión si se le cobra un depósito o no; que dicha determinación del cobro de un depósito se toma a base de la puntuación que, en Trans Unión, para no cobrar depósito era de 640 hacia arriba y que el depósito podía ser de \$140, \$170 o \$500; que \$500 se cobraba cuando el cliente tenía el crédito muy comprometido, estaba bajo la Ley de Quiebras, tenía cuentas en pérdida y su puntuación era de menos de 540; que los \$170 se requerían a los clientes sin historial de crédito o que no había tenido movimientos en su reporte de crédito y no se podía establecer la puntuación en el crédito de la persona. Declaró que aunque el requerimiento de Equifax para no requerir depósito era de una puntuación mayor (660 en adelante) Equifax tenía los reportes más actualizados que Trans Unión. Dijo que el propósito del análisis del crédito que hacía el Coordinador era determinar si al cliente se le iba a requerir un depósito y ver si éste [el depósito] se podía cambiar en términos de subirle, bajarle o eliminarle el requerimiento del depósito. Para tomar esa determinación, el coordinador examinaba cómo el cliente pagaba todas las cuentas, si era o no moroso en el pago, determinar si de acuerdo al historial el cliente pudo tener alguna situación por la que se pudo haber atrasado, si pagaba bien todas sus

cuentas o si estaba muy comprometido o no. Declaró que como no había un documento escrito sobre los criterios a aplicar, los coordinadores tenían diferentes criterios, que mientras un coordinador podía ceñirse a los criterios que tenía la compañía de crédito, otros podían hacer su propio análisis; que el depósito podía bajar a \$70, inclusive a cero, pues debido a la dinámica del área, podía ser que el primer coordinador omitiera algo o no examinara más a fondo el reporte de crédito. También declaró que en cualquier parte del reporte, usualmente en la parte superior, se colocaba la cantidad que se le requería al cliente del depósito, que esos reportes se guardaban en un archivo en el pasillo cerca del área donde estaba el UCB; que cualquier persona que pasara por el pasillo tenía acceso a ese archivo y que los documentos se trituraban a los 90 días. Declaró que en los casos en que el depósito inicial variaba, se anotaba en el encasillado donde dice depósito final en el documento de solicitud de verificación de crédito. (Exhibit 2 de la Hermandad) y se le daba un número de aprobación preliminar. Declaró que esa hoja se guardaba también por 90 días en el mismo archivo donde se guardaban los reportes de crédito, pero por separado porque en las hojas había información de más de un cliente y no había tiempo para recortarlas y guardarlas anejadas a los reportes. Declaró que la determinación de si se requería un depósito o no, se le informaba al vendedor y en los casos por que se requería un depósito el cliente podía pedir una reconsideración del requerimiento del depósito para ver si se podía cambiar.

Declaró que si el cliente no estaba de acuerdo con el depósito, el vendedor volvía a llamar y hacía las gestiones con los coordinadores para que reconsideraran lo que ellos llamaban "el lloraíto"; que la gestión la podía hacer con el mismo coordinador, pero si éste no estaba disponible, lo atendía otro coordinador, se buscaba el reporte y se verificaba si se podía bajar la cantidad del depósito; si el coordinador que lo atendió inicialmente había omitido algún tipo de análisis para ver si había algo en el reporte que se pudiera considerar para bajarlo o sostenerlo. Esto desmintió lo que declaró la supervisora del UCB y testigo de la PRTC, Roxana Rosario en el sentido de que el vendedor tenía que comunicarse con el mismo coordinador que lo atendió originalmente y que no podían hacerse reconsideraciones.

Declaró que aunque el resultado del análisis se trataba de hacer en la misma hoja del coordinador que originalmente trabajó el caso, en muchos casos, dependiendo de la dinámica del área, si no encontraba la hoja original, el coordinador que hacía la reconsideración, lo anotaba en su propia hoja. Declaró que los vendedores podían llamar dos, tres, cuatro veces sobre un mismo cliente, **dependiendo del interés por lograr la venta**; que podían llamar el mismo día o una semana después sobre el mismo caso y que **esta situación de recibir una segunda, tercera o cuarta llamada sucedía a diario**. Declaró que cuando surgían las subsecuentes llamadas de parte del vendedor la información se anotaba en una **hoja de reconsideración distinta** (Exhibit 4 de la Hermandad) cuando no era el mismo día o cuando el vendedor regresaba con su venta a la tienda para vaciar los datos en el sistema.

Declaró que en más del cincuenta por ciento (50%) de los casos en que se solicitaba una reconsideración, podía variar el requerimiento del depósito o la cantidad, ya que por ejemplo, se podía verificar entre otros criterios, la edad de la persona, la cantidad de cuentas que tenía, los pagos mensuales, que cantidad de sus ingresos no tenían comprometidos, si entre las cuentas hay préstamos mancomunados, el área donde vive y los lugares en los que ha trabajado. Declaró que también se toma en consideración los nombres con que aparece la persona pues puede haber otras personas con nombres y apellidos parecidos y número de Seguro Social similar y las compañías de crédito muchas veces cometen muchos errores y unen los expedientes de dos clientes completamente distintos y hay que analizar si se trata del mismo cliente utilizando números de Seguro Social distintos o con otros nombres y otro tipo de detalles. Según lo que declaró de manera incontrovertida la que señora Ramos, cuando el Vendedor solicita una reconsideración de la cantidad requerida como depósito, el Coordinador del UCB hace el análisis en el mismo reporte de crédito del cliente; que esos reportes de crédito se archivan todos juntos en un lugar al que todo el mundo tiene acceso y que la PRTC los destruye a los tres meses.

La PRTC no pudo controvertir este testimonio y no presentó los reportes de crédito de los clientes a quienes alegadamente habían sido requeridas ciertas cantidades como depósito.

Declaró que en los casos en que se baja la cantidad del depósito en una venta proactiva, el vendedor entra la información en la computadora en el sistema AMDOCS, tiene que abrir la cuenta del cliente (un BAN o "Billing Account Number") y el sistema le requiere que entre todos los datos del cliente. El sistema va a solicitar al vendedor que tire una verificación de crédito automático para poder continuar adelante con la transacción. Si el depósito es cero, el sistema completa la transacción, si el sistema le indica que tiene que requerir depósito y se ha reconsiderado dicha cantidad cuando el vendedor llamó al UCB, el Vendedor tiene que llamar nuevamente al Coordinador para que éste lo cambie a la cantidad establecida en la o las reconsideraciones. Declaró que el vendedor no tiene acceso a ver el reporte de crédito del cliente, que lo único que ve es la cantidad del depósito que se requiere, que si en el UCB le han bajado por motivo de una reconsideración, la cantidad a la cantidad que fuera, se lo indica el coordinador que lo atendía - que no necesariamente tiene que ser el mismo que lo atendió inicialmente - para que éste busque el BAN y haga los cambios que haya que hacer en el sistema de acuerdo a la cantidad establecida como depósito luego de la o las reconsideraciones. Declaró que el Coordinador del UCB va al sistema y cambia los números si es \$170, \$70 o cero y luego se pone una nota en una o dos líneas, se procede a darle un "save" y luego un "refresh" al BAN; que se le indica al vendedor que le dé un "refresh" para que éste pueda completar el expediente del cliente. Cuando el vendedor le da el "refresh" a la máquina, ésta hace el cambio

en el área del BAN en que el vendedor vio inicialmente el depósito. Declaró que es muy frecuente que cuando el vendedor llama al UCB después que entra la información del cliente al sistema y éste le requiere un depósito, lo atienda un coordinador distinto al que lo atendió inicialmente; que cuando eso sucede, la costumbre es que el coordinador que está hablando con el vendedor, le grite a los otros Coordinadores para preguntarles sobre el caso. Declaró que cuando el primer Coordinador no está disponible se toma como cierto lo que el Vendedor le dice pues el control del número de aprobación que le da el Vendedor sólo lo tienen los coordinadores que son quienes le dan el número al Vendedor. Declaró que para la Fecha de los hechos cualquier Coordinador de Servicio al Cliente en las tiendas tenía acceso al sistema AMDCOS, así como cualquier personal gerencial o unionado que tuviera acceso al sistema y que para esa época había alrededor de 200 coordinadores en la PRTC (CTI). Declaró que el sistema lo subía el primer empleado que llegaba a la tienda utilizando su PCU - que era un número de identificación que daba la Compañía y que todo el mundo sabía, pues aparecían en un listado - y una contraseña creada por el empleado. Declaró que una vez abierto el sistema por el primer empleado, no había una práctica que le indicara que si tenía que salir, debía cerrar el sistema y que el uso y costumbre era dejarlo abierto por lo que cualquier otro empleado podía ser acceder al sistema. Por último, declaró que la aprobación según el reporte de crédito de un cliente duraba treinta días y que a ese mismo

cliente se le podía vender dentro de ese término de treinta (30) días otras líneas con o sin depósito, dependiendo de cómo fuera la aprobación inicial.

La PRTC no pudo contravertir el testimonio de la testigo de la Hermandad Carmen Belisa Ramos en ninguno de sus aspectos, especialmente aquellas sobre los procedimientos y la dinámica en el UCB respecto a las ventas proactivas. Tampoco pudo controvertir el testimonio de la Oficial HIETEL Telizia Dolz Benítez respecto a las funciones de los distintos empleados según las identificó en las Hojas de Deberes (Exhibits 5, 6 y 7 de la Hermandad) De la Descripción de Deberes del puesto de Consultor de Ventas I (Exhibit 5 de la Hermandad) que ocupaba el querellante no surge que entre sus funciones esté cobrara dinero a los clientes en las ventas ya sean éstas hechas en las tiendas o en las ventas proactivas. Esa función corresponde claramente al Coordinador de Servicio al Cliente de Ventas (Exhibit 6 de la Hermandad, acápites II (A), (C), (D), (E), (F), (G), (H) e (I).

Respecto al testimonio del Oficial Laboral Fernando Arroyo sólo puede decirse que se limitó a repetir lo que dijeron las dos supervisoras y el testimonio estuvo plagado de "no se" o "no recuerdo".

Lo único relevante en el testimonio del señor Arroyo fue lo que dijo en el sentido de que aunque en la carta de despido se le imputó al querellante violación a la Regla 10 sobre "Negligencia o falta de interés en el desempeño de sus deberes"; la Regla 21 sobre "Violar las prácticas administrativas que se establezcan por la Compañía; Regla 29 sobre "Negligencia en la protección de propiedad, equipo, herramientas,

dinero o valores de la Compañía; la Regla 42 sobre "Disponer de la propiedad de la Compañía sin autorización expresa o justificación" y la Regla 50 sobre "Falsificación o alteración maliciosa de informes, nóminas, récords y otros documentos de interés para la Compañía" del Reglamento de Disciplina, realmente se despidió por la Regla 50 y que las otras cuatro reglas sólo se mencionaron.

Sobre la Regla 50, la PRTC le imputó al querellante - sin prueba que lo sostuviera- la alteración de documentos, pero que esa alteración consistió en cambiar las cantidades requeridas como depósito en la Pantalla (BAN). "Alterar" se define a la página 81 en el Diccionario de la Lengua Española como "Cambiar la esencia o forma de una cosa", \\ 2. Perturbar, trastornar, inquietar \\ 3. Enojar, excitar \\ 4. Estropear, dañar, descomponer". Obviamente, ya sea que se cobraran o no se cobraran, se facturan o no se facturaran los depósitos, no hubo alteraciones Según la prueba presentada por la PRTC, no se puede concluir que el querellante alteró los requisitos de depósito ya que la prueba no lo vinculó en ningún momento con la posible alteración imputada y en consecuencia, no hubo falsificación alguna de documentos de la Compañía.

Se trata de que no hay falsificación de documentos alguna. La PRTC no demostró en modo alguno que el querellante falsificara documentos y no pudo demostrar que el querellante hizo cambio alguno para alterar cantidades requeridas como depósito; tampoco pudo demostrar que los depósitos inicialmente requeridos fueron alterados por el querellante, ni que el querellante

hizo concesiones a los clientes que se le facturaran los depósitos. Debemos señalar que la prueba de la PRTC resultó tan deficiente que en realidad no sabían por qué lo despidieron. En unos casos la supervisora Viviannette Menéndez dijo que se trató de que el querellante facturaba los depósitos que no estaba permitido facturar, pero también dijo que el querellante no se los cobró al cliente y también declaró que el querellante cambió o eliminó las cantidades requeridas como depósito.

No obstante lo anterior, hay dos aspectos en las imputaciones que le hizo la PRTC al querellante y que debemos considerar en su justa perspectiva. En primer lugar, la falsificación de documentos está tipificado en el Código Penal como delito público, conducta que en el ámbito penal hubiera significado una condena de prisión al querellante de por lo menos entre (6) y nueve (9) años por ocurrencia. Lo cierto es que, a pesar de las imputaciones sobre falsificación o alteración de documentos, la PRTC nunca le radicó cargos criminales al querellante por alterar o falsificar documentos de la PRTC.

Respecto a la Regla 10 sobre “negligencia en el cumplimiento o falta de interés en el cumplimiento de sus deberes” debemos señalar que nada en la prueba del patrono indica tal negligencia o falta de interés. Tampoco se pasó prueba de que el querellante violara la Regla 21 sobre “Violar las prácticas administrativas que se establezcan por la Compañía” ya que las propias testigos del patrono admitieron que las directrices con las que alegadamente no cumplió el querellante **no constaban por escrito o desconocían si existían**. Tampoco se pasó prueba sobre la supuesta

violación a la Regla 29 sobre "Negligencia en la protección de propiedad, equipo, herramientas, dinero o valores de la Compañía ni sobre la Regla 42 sobre "Disponer de la propiedad de la Compañía sin autorización expresa o justificación". Como ya señalamos el testigo de la PRTC Fernando Arroyo declaró que al querellante se despidió por la alegada violación a la Regla 50 sobre la "falsificación" o alteración maliciosa de informes, nóminas, récords u otros documentos de interés para la Compañía" sobre la cual la PRTC no pudo probar.

En el caso de autos la PRTC no probó que el querellante sea responsable de los hechos que se le imputan mediante prueba clara y convincente.

Es menester señalar que en el caso núm. A-2720 entre el Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico y la Unión de Empleados del Banco Gubernamental el cual fue resuelto por la distinguida y Honorable Árbitro Brunilda Domínguez el 28 de febrero de 1990, ésta sostuvo ante un planteamiento similar al caso de autos lo siguiente:

Es nuestra posición que la parte a quien corresponda el peso de la prueba en un caso de despido, sea por **deshonestidad, cargos constitutivos de delito penal** u otra razón, deberá comparecer ante nos dispuesta a probar con **prueba clara y convincente**: (1) que los alegados hechos ocurrieron: (2) que el empleado concernido los cometió y (3) que su peso y seriedad justifican la destitución del trabajador. (Énfasis nuestro).

Luego de analizada y aquilatada la prueba desfilada, forzosamente tenemos que concluir que la prueba presentada por la Compañía no fue clara y convincente para

convencer a este juzgador de que el querellante en efecto hubiera incurrido en las irregularidades que se le imputan.

Con relación a lo anterior debemos señalar que en el derecho laboral es un concepto ampliamente trillado que en los casos de acciones disciplinarias como el despido, el peso de la prueba sobre la justificación de la sanción recae en el patrono. Así lo ha sostenido el Honorable Tribunal Supremo de Puerto Rico en innumerables ocasiones. Por ejemplo, en *J.R.T. v. HATO REY PSYCHIATRIC HOSPITAL*, 119 DPR 62, 70 (1987) nuestro Honorable Tribunal Supremo se expresó en los siguientes términos:

La regla generalmente reconocida por los árbitros sobre quien tiene el peso de la prueba es, al 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 sostener los hechos esenciales de su reclamación. El peso de la prueba descansa en la parte contra quien el árbitro fallará si no se presentara evidencia por ninguna de las partes. (Citas Omitidas).

En los casos despido, los árbitros han sostenido, casi invariablemente, que el peso de probar la "justa causa" descansa en el patrono debido a que la justificación es una defensa afirmativa. En los casos de arbitraje, por tanto, donde ya se ha impuesto una penalidad industrial severa y extrema - el despido - es el patrono quien deberá probar ante el árbitro que el mismo fue justificado". (Citas Omitidas).

Como puede observarse es el patrono quien tiene que probar que la acción disciplinaria impuesta estuvo justificada<sup>3</sup>. No hacerlo conlleva que se deje sin efecto el despido y se reponga al trabajador despedido en su anterior empleo con los derechos y prerrogativas que tenía con anterioridad a la fecha del despido.

Debemos señalar, además, que en el campo de la dinámica obreropatronal. El despido está considerado como una de las experiencias más opresivas por la que puede atravesar un trabajador ya que a éste se le priva de la oportunidad de ganar su sustento y el de su familia. Se le priva, además, de otros beneficios contractuales ya que se lanzan en ocasiones dudas sobre la reputación y valía del trabajador como tal. Dicha valorización puede dificultar ingentemente su oportunidad de reemplazo. En adición, a esta situación, ha sido y es norma de general aceptación en el foro arbitral el requerir del patrono la obligación de probar ante el árbitro que el despido que le impuso al trabajador estuvo justificado<sup>4</sup>.

Resolvemos que la prueba que presentó el Patrono resulta totalmente insuficiente para sostener el despido del querellante.

Diferentes corrientes doctrinales disponen que le corresponde al patrono probar la justa causa para que pueda sostenerse el despido. A esos efectos los tratadistas Frank & Edna Elkouri han señalado lo siguiente en relación a este tema:

---

<sup>3</sup> Véase Hill & Sinicropi, EVIDENCE IN ARBITRATION, 2d. ed., BNA, Washington, 1987, págs. 40-41; Elkouri & Elkouri, HOW ARBITRATION WORKS, 5th. ed., BNA, Washington, 1997, pág. 905-906 y casos ahí citados; LEY NÚMERO 80 del 30 de mayo de 1976, 29 L.P.R.A. 185 (k); SECRETARIO DEL TRABAJO v. I.T.T, 108 D.P.R. 536, (1979).

<sup>4</sup> Véase la Ley Núm. 80 del 30 de mayo de 1976.

"Discharge is recognized to be the extreme industrial penalty since the employee's job, seniority and other contractual benefits, and reputation are at stake. Because of the seriousness of this penalty, the burden generally is held to be on the employer to prove guilt of wrongdoing, and probably always so where the agreement requires "just cause" for discharge".<sup>5</sup>

Para finalizar debemos señalar que el Honorable Tribunal Supremo de Puerto Rico en el caso del Secretario del Trabajo V.I.T.T., 108 DPR 536, 547 (1979) resolvió lo siguiente:

Para el trabajador, participe menor en los frutos de la empresa, para quien no hay liquidación de dividendos, ni beneficios, ni intereses acumulados en la digna faena de ganar con su esfuerzo el pan que parte en la mesa con los suyos, para quien el ahorro es ilusión devorada por la estrechez, la indemnización por despido es importante evento de la justicia social debida al hombre como factor de producción. Cuando el desempleo condena a un ser humano y a su familia al hambre o a la indignidad, no hay que llegar a límites de exigencia para privarle de la protección que ha ganado acceso a nuestra legislación social. Grave ha de ser una falta para cancelar los modestos auxilios destinados a sostener la familia en la transición a un nuevo empleo sin convertirse en carga del Estado. Cristalina debe ser la justificación que se ofrezca para despedirlo sin este mínimo abono a los años de servicio que representan la inversión de su único haber en la estructura de producción: sus energías, su capacidad física e intelectual durante los años más fecundos, en fin, su salud que declina con el tiempo.

---

<sup>5</sup> Frank Elkouri & Edna Elkouri, How Arbitration Works, 4ta. Ed. BNA Washington, 1985, a la página 661.

La prueba del patrono resulta totalmente insuficiente para sostener el despido del querellante.

Por todo lo cual, de conformidad con el Convenio Colectivo, la prueba desfilada y en virtud de los fundamentos y conclusiones consignados en el transcurso de esta opinión emitimos el siguiente:

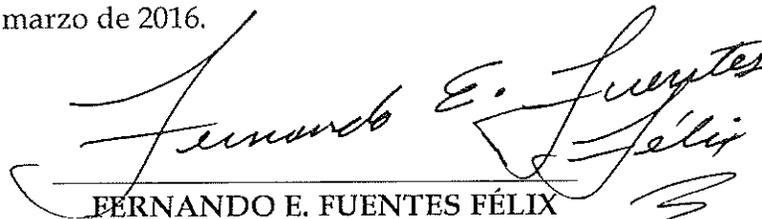
#### LAUDO

El despido de que fue objeto el querellante Ángel Sálamo no estuvo justificado. Y en consecuencia:

- 1) Se le ordena a la Puerto Rico Telephone Company reponer inmediatamente al querellante Ángel Sálamo en su empleo y pagarle su salario y todos y cada uno de los beneficios y/o haberes que dejó de percibir durante el tiempo en que estuvo despedido más el interés legal que los referidos salarios y/o haberes dejados de percibir hayan devengado desde la fecha del despido y hasta la fecha en que se le paguen los mismos al querellante.
- 2) Se ordena que se le restituya al Sr. Ángel Sálamo todos y cada uno de los derechos a que es acreedor como empleado unionado de la P.R.T.C.
- 3) Se le ordena a la P.R.T.C. el pago de las costas, gastos y honorarios de abogado no menor de un 25% del total al tenor con la legislación vigente y la jurisprudencia interpretativa de la misma.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

Dado en San Juan, Puerto Rico a 1 de marzo de 2016.



BERNANDO E. FUENTES FÉLIX  
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivada en autos hoy, 1 de marzo de 2016; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

SR JOSÉ F PULIDO FREGOSO  
DIRECTOR DE ASUNTOS LAB. Y ADM RECS HUMS  
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO  
PO BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998

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

LCDO GREGORIO RAMOS RODRÍGUEZ  
DEPARTAMENTO LEGAL  
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO  
PO BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDA CARMEN ROSA JUARBE  
BUFETE FIDDLER GONZÁLEZ & RODRIGUEZ  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

LCDO JAIME E CRUZ ÁLVAREZ  
COND MIDTOWN STE 510  
420 AVE PONCE DE LEÓN  
SAN JUAN PR 00918-3405

  
MILAGROS RIVERA CRUZ  
TÉCNICA SISTEMAS DE OFICINA III