

## **IMPLICACIONES LABORALES DEL USO Y ABUSO DEL TELÉFONO POR EMPLEADOS DE LA EMPRESA**

Si bien no existe en nuestro país una norma específica sobre los límites del uso del teléfono por parte de los empleados de las empresas, no cabe duda de que el Estatuto de los Trabajadores permite al empresario “vigilar y controlar al trabajador, siempre guardando en su adopción la consideración debida a la dignidad humana del trabajador”.

Tal admisión generalizada del control del uso del teléfono dentro de la empresa ha sido siempre precisada por los jueces a través de la jurisprudencia.

Este control se puede ejercer de dos formas: reducción de las llamadas “no productivas” y prohibición del uso del teléfono para fines puramente privados.

En cuanto al primer tipo de control, parece lógico que toda empresa, pueda – sobre todo si se ve obligada a reducir gastos - dar instrucciones a los empleados del tenor siguiente: que llamen a un mismo interlocutor cuando se tengan varios motivos, en lugar de hacerlo cuando se tenga que decir algo puntual, o que intenten que sean los interlocutores los que llamen o, que en las llamadas que hagan se concentren en el objetivo concreto de la misma, etc.

Todo ello no constituiría, ni más ni menos, que el ejercicio lícito del poder de decisión del empresario, al que debe atenerse el personal.

Naturalmente cuando el trabajo deba llevarse a cabo precisamente vía telefónica (telemarketing, asistencia telefónica, etc) el control carecería de sentido en términos generales, salvo el destinado a cerciorarse de la realidad de los contactos telefónicos en cuanto concierna al aspecto profesional.

Respecto al segundo caso, llamadas de carácter privado rayanas en lo abusivo, el empresario debe tener en cuenta los siguientes aspectos si quiere proceder a un despido disciplinario por “abuso de confianza en el desempeño del trabajo” que sea declarado procedente:

a) Para evitar la creación en la empresa de “una conciencia de tolerancia”, sería muy conveniente hacer una advertencia previa por escrito al empleado, para que se abstenga razonablemente de hacer llamadas de tipo privado, pues, de no hacerlo y haberlo tolerado quizá durante años, la prueba de la buena fe contractual pudiera ser atribuida al propio empleador y ello facilitará la declaración de improcedencia del despido.

b) Podría utilizarse la “tarifación” o claves individuales para controlar el gasto telefónico.

c) Nunca se debería acceder a la comunicación, salvo que el empresario se halle autorizado por el receptor y el emisor o bien disponga de autorización judicial. Se extiende tal prohibición a la grabación de las conversaciones, que, por otra parte, carecerían de escaso valor como prueba, salvo algún criterio jurisprudencial que la admite, si no afecta a la intimidad de un tercero, ni lesiona el derecho de las comunicaciones. Por otra parte, tal posible conducta puede ser objeto de propuesta de sanción, sin perjuicio de las responsabilidades derivadas de la ley de protección de datos de carácter personal.

En cualquier caso, y como nota de humor, no debe olvidarse, al considerar jurídicamente un tema como este, que el español medio, según decía el profesor Altamira en su “Psicología del pueblo español”, tiene una tendencia a lo que él llamaba “psitacismo”, una especial tendencia a

hablar mucho, largo y tendido. Y por ello la acomodación de jueces y empresarios a la realidad social, parece que deberá tenerse en cuenta al adoptar decisiones por unos y por otros en torno a estas situaciones.

Circular redactada por **Viliulfo Díaz**  
**Abogados y Asesores Tributarios**