



*Gobierno de Puerto Rico
Departamento de Estado
San Juan, Puerto Rico*

23 de marzo de 1999

*Lcda. Phoebe Forsythe Isales
Presidenta
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones
de Puerto Rico
Edificio Capital Center
235 Ave. Arterial Hostos Piso 9
San Juan, Puerto Rico 00918-1453*


Estimada licenciada Forsythe Isales:

El 12 de marzo de 1999 a las 2:52 p.m. quedaron radicado en este Departamento, a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, los siguientes Reglamentos:

Reglamento Número 5939 Reglamento sobre Procedimientos de Disputas entre el Cliente y la Compañía de Telecomunicaciones y Cable Televisión.

Reglamento Número 5940 Reglamento sobre Suspensión de Servicios de Telecomunicaciones y Cable televisión.

Cordialmente,


*Carlos A. González Barreto
Secretario Auxiliar de Servicios*

CGB/et:

VOLANTE SUPLETORIO

REGLAMENTO SOBRE PROCEDIMIENTO DE DISPUTAS ENTRE EL CLIENTE Y LAS COMPAÑÍAS DE TELECOMUNICACIONES Y CABLE TELEVISION

1. El *Reglamento sobre Procedimiento de Disputas entre el Cliente y las Compañías de Telecomunicaciones y Cable Televisión* fue aprobado por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico, el día 24 de febrero de 1999.
2. Tanto la Presidenta, como los Miembros Asociados de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico, aprobaron dicho Reglamento. Los nombres de éstos son los siguientes:

Lcda. Phoebe Forsythe Isales - Presidenta

Ing. Casandra López - Miembro Asociado

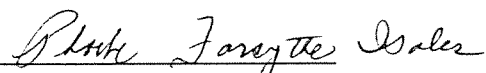
Lcdo. Vicente Aguirre Iturrino - Miembro Asociado

1. El día lunes, 14 de diciembre de 1998, la Propuesta de Adopción de Reglamentación correspondiente al *Reglamento sobre Procedimiento de Disputas entre el Cliente y las Compañías de Telecomunicaciones y Cable Televisión*, fue publicada en el periódico El Vocero.
2. El *Reglamento sobre Procedimiento de Disputas entre el Cliente y las Compañías de Telecomunicaciones y Cable Televisión* comenzará a regir transcurrido el término de treinta (30) días luego de su radicación en el Departamento de Estado.
3. Fecha de Radicación del *Reglamento sobre Procedimiento de Disputas entre el Cliente y las Compañías de Telecomunicaciones y Cable Televisión*: _____.
4. Número de Reglamento: _____
5. Agencia que aprobó el *Reglamento sobre Procedimiento de Disputas entre el Cliente y las Compañías de Telecomunicaciones y Cable Televisión*: Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico.
6. Autoridad estatutaria para la promulgación del Reglamento: Ley 213 de 12 de septiembre de 1996, conocida como "Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996".
7. Por ser el primer reglamento de su clase, el *Reglamento sobre Procedimiento de Disputas entre el Cliente y las Compañías de Telecomunicaciones y Cable Televisión* no deroga, suspende o revoca reglamento alguno.

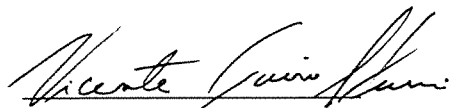
CERTIFICACIÓN

CERTIFICAMOS: Que el procedimiento para la promulgación del *Reglamento sobre Procedimiento de Disputas entre el Cliente y las Compañías de Telecomunicaciones y Cable Televisión* se llevó a cabo a tenor con las disposiciones de la Ley 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme"; y la Ley 213 de 12 de septiembre de 1996, conocida como "Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996", que dicho Reglamento fue debidamente revisado; y que, según nuestro mejor conocimiento, el mismo no contiene errores clericales o de contenido.

En San Juan, Puerto Rico, a 24 de febrero de 1998.



Phoebe Forsythe Isaacs
Presidenta



Vicente Aguirre Iturrino
Miembro Asociado



Casandra López
Miembro Asociado

n. 5940
Fecha: 12 Marzo 1999 2:52 P.M.
Aprobado: Norma Borson
Secretaria de Estado
Por: [Signature]
Secretario Auxiliar de Servicios

**GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE TELECOMUNICACIONES
DE PUERTO RICO**

**REGLAMENTO SOBRE SUSPENSION DE SERVICIO
DE TELECOMUNICACIONES Y CABLE TELEVISION**

1. Base Legal

Se promulga este Reglamento conforme al Capítulo II, Artículo 7(a) de la Ley 213 de 12 de septiembre de 1996, conocida como "Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996", y la Ley 170 de 12 de agosto de 1988, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme".

2. Propósito y Ambito

El propósito de este Reglamento es establecer unas salvaguardas mínimas encaminadas a regular la suspensión del servicio del cliente por parte de las compañías de cable televisión y las compañías de telecomunicaciones (incluyendo las acarreadoras comerciales de servicio radio móvil – "commercial mobile radio service o "CMRS"). El presente Reglamento constituye un modo alternativo para que cualquier compañía de telecomunicaciones certificada, no importa su estructura o tamaño, pueda cumplir con la Ley 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada.

3. Definiciones

- a) "Acarreador Comercial de Servicio de Radio Móvil" – significará cualquier persona que esté dedicada a la prestación de servicios comerciales de radio móviles ("Commercial Mobile Radio Service") según lo define la Ley Federal de Telecomunicaciones.
- b) "Cliente" – significará cualquier persona, natural o jurídica, que reciba servicios de telecomunicaciones, local o intrasla, o de cable televisión de la

compañía. Se exceptúan de esta definición los acarreadores de servicios de telecomunicaciones y/o revendedores que utilizan los servicios de la red de una compañía.

- c) “Compañía” – significará toda compañía de telecomunicaciones o cable, según definidas por la Ley 213 de 12 de septiembre de 1996.
- d) “Junta” – significará la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico.
- e) “Ley 213” – significará la Ley 213, aprobada el 12 de septiembre de 1996, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”.
- f) “Ley 170” – significará la Ley 170, aprobada el 12 de agosto de 1988, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”.
- g) “Objeción a Factura” – significará cualquier cuestionamiento realizado por parte de un cliente sobre la totalidad de factura, o parte de ésta, por el servicio de telecomunicaciones, local o intraisla, o de cable televisión que recibe.
- h) “Representante de Servicio al Cliente” – significará la persona asignada por la compañía para atender las objeciones a facturas presentadas por los clientes.

3.1 Términos No Definidos

Cualquier término que no esté específicamente definido en este documento, tendrá el significado asignado al mismo en la Ley 213, la Ley 170, o en cualquier otro reglamento promulgado por la Junta.

4. Primera Fase - Objeción a Factura

El cliente tendrá un término de quince (15) días calendario, contados a partir del envío de la factura, para pagar u objetar la misma. Aquellos clientes que constituyan cuentas de gobierno, tanto estatal como federal, tendrán un término de treinta (30) días calendario para pagar u objetar la factura. El cliente deberá presentar su objeción a factura, mediante la vía telefónica, por escrito y por correo o visita a la compañía. Si el cliente presenta su objeción mediante visita a la compañía, deberá solicitar que le firmen o sellen el escrito mediante el cual se presenta la objeción. Será responsabilidad de la compañía llevar a cabo una investigación de toda factura que sea objetada. La compañía

podrá suspender el servicio de cualquier cliente que no efectúe el pago ni objete su factura dentro de los términos antes indicados. El cliente deberá efectuar el pago de aquellos cargos o parte de la factura que no sean objetados, si alguno. La compañía no comenzará la investigación de una objeción a factura, ni aceptará la querrela, hasta que el cliente pague los cargos no objetados en la misma.

5. Notificación del Resultado de la Investigación

En esta primera fase de contacto (representante de servicio al cliente) la compañía tendrá un término de treinta (30) días calendario para notificarle al cliente, por escrito, el resultado de la investigación. La notificación le advertirá al cliente de su derecho a presentar una apelación por escrito, y el término para presentarla.

6. Segunda Fase - Apelación de la Decisión

Si el resultado de la investigación le es adverso al cliente, éste tendrá un término de diez (10) días calendario para apelar la decisión del representante de servicio al cliente ante la compañía. La apelación deberá presentarse por escrito. El término de diez (10) días comenzará a contar desde la fecha de envío de la notificación al cliente de la decisión de la compañía. La compañía asignará una persona de mayor jerarquía en la compañía o, en su defecto, una persona que no sea el representante al servicio al cliente que investigó la objeción de la factura en la primera fase, para que atienda la apelación. De no presentarse esta apelación, o no efectuarse el pago concernido dentro de dicho término, la compañía podrá proceder con su procedimiento interno para desconectar el servicio por falta de pago.

7. Notificación del Resultado de la Apelación

La compañía tendrá un término de diez (10) días para analizar la apelación, y notificarle al cliente, por escrito, el resultado de la misma. La notificación le advertirá al cliente de su derecho a presentar una solicitud de revisión ante la Junta por escrito, y el término para presentarla. La compañía también deberá informarle al cliente el procedimiento de revisión ante la Junta, tal y como se indica en la siguiente cláusula. Si la decisión en apelación le es adversa al cliente, éste deberá pagar el balance de la deuda

en un plazo de veinte (20) días a partir de la notificación de la decisión. La compañía, a su discreción, podrá establecer un plan de pago de la deuda. Si el cliente no cumple con el pago, la compañía podrá suspender, desconectar y dar de baja el servicio.

8. Tercera Fase – Revisión ante la Junta

Si el cliente no está de acuerdo con el resultado de la apelación, podrá acudir en revisión ante la Junta, dentro de un término de treinta (30) días, contados a partir de la notificación del resultado de la apelación. La Junta sólo atenderá casos al nivel de revisión. De no presentarse esta solicitud de revisión ante la Junta o no efectuarse el pago concernido dentro de dicho término, la compañía podrá proceder con su procedimiento interno para desconectar el servicio por falta de pago.

La revisión ante la Junta se efectuará mediante la radicación de un escrito que contenga la siguiente información: nombre y dirección del cliente, nombre de la compañía querellada, hechos pertinentes, un resumen de la decisión tomada por la compañía, disposiciones legales aplicables (de conocerlas el cliente), y el remedio solicitado. El escrito podrá presentarse en manuscrito (en forma legible), mecanografía o mediante cualquier sistema mecanizado. El mismo deberá estar firmado por el cliente. El cliente deberá enviarle copia del escrito a la compañía querellada. El escrito de revisión podrá enviarse por correo a la Junta o radicarse ante ésta durante horas laborables. La dirección de la Junta es la siguiente: Avenida Arterial Hostos #235, Capital Center Building, Torre Norte, Suite 901, Hato Rey, Puerto Rico.

El escrito de revisión sólo deberá cumplir con los requisitos antes señalados. Los clientes no vendrán obligados a cumplir con el Artículo 5.4(a) del *Reglamento de Práctica y Procedimiento General* promulgado por la Junta.

La Junta sólo atenderá casos al nivel de revisión.

9. Pago de la Cantidad No Refutada

Al momento de presentar su objeción a la factura en la primera fase del procedimiento, el cliente deberá pagar la cantidad no refutada mediante la objeción, si alguna. El cliente deberá pagar, además, cualquier cargo futuro no objetado en el cual el cliente incurra mientras esté pendiente de resolverse la objeción y la apelación al mismo.

10. Suspensión del Servicio Durante el Procedimiento de Objeción, Apelación y Revisión

Durante las fases de objeción y apelación, la compañía no podrá suspender el servicio. La compañía podrá suspender el servicio si el cliente objeta parte de la factura y no efectúa el pago de la cantidad no objetada al momento de presentar la objeción a factura.

11. Restricción Sobre Suspensión del Servicio

Si el cliente no efectúa el pago ni agota el proceso establecido en este reglamento, la compañía podrá suspender el servicio transcurridos veinte (20) días a partir del envío de una notificación de suspensión. El servicio no podrá ser suspendido en aquellos días en que al día siguiente la compañía no abre sus oficinas al público. El servicio tampoco podrá ser suspendido un viernes, sábado, domingo, día feriado, ni el día laborable anterior a un día feriado.

12. Notificación del Presente Reglamento

La compañía deberá hacer entrega del presente reglamento a todo nuevo cliente. Así mismo, en toda factura que la compañía curse al cliente, deberá advertirle que dispondrá de quince (15) días para pagar u objetar la misma, todo esto sin que su servicio quede afectado. Deberá también advertirle que la compañía tiene dispuesto un procedimiento para canalizar objeciones por concepto de facturación y que podrá obtener información escrita y orientación personal sobre el mismo mediante una visita o llamada telefónica a la compañía. En caso de que el cliente visite la compañía para objetar la facturación de que fue objeto, ésta deberá proveerle un escrito que incluya la relación de todo el procedimiento sobre suspensión de servicio.

13. Sanciones

Aquellas acciones que constituyan violaciones al presente Reglamento podrán constituir fundamento para que la Junta, luego de emitir una Orden de Mostrar Causa, imponga aquellas sanciones que estime adecuadas.

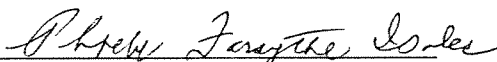
14. Cláusula de Separabilidad

Si cualquier cláusula o disposición de este Reglamento fuere declarada ilegal o inconstitucional por un tribunal de justicia con jurisdicción y competencia, por sentencia final y firme, tal declaración no afectará la validez de las demás cláusulas del mismo, las que mantendrán su validez y efecto. El efecto de la declaración de nulidad o invalidez quedará limitado al artículo, sección o inciso objeto de dicha declaración judicial.

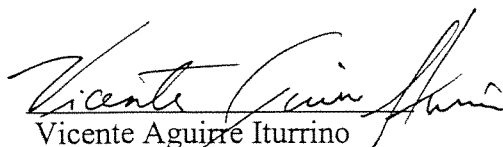
15. Vigencia

Estas reglas comenzarán a regir transcurrido el término de treinta (30) días después de su radicación en el Departamento de Estado.

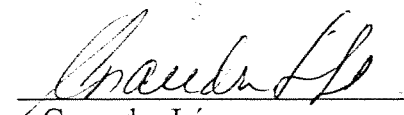
Así lo acordó la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico por el voto de sus miembros presentes en Sesión Ordinaria, en San Juan, Puerto Rico, hoy 5 de marzo de 1999.



Phoebe Forsythe Isaacs
Presidenta



Vicente Aguirre Iturrino
Miembro Asociado



Casandra López
Miembro Asociado