

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

16^{ta} Asamblea
Legislativa

3^{ra} Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. del S. 1580

10 de mayo de 2010

Presentado por el señor *Dalmau Santiago*

Referido a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas

LEY

Para enmendar el Artículo III-12 de la Ley Núm. 213 de 12 de septiembre de 1996, según enmendada, conocida como Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996, a los fines de establecer salvaguardas adicionales en los procedimientos de querellas de usuarios de servicios de telecomunicaciones, disponer sobre un aviso a ser expuesto en un lugar visible en cada instalación de servicio al cliente, requerir la disponibilidad de un formulario de querellas de usuarios, establecer un término a las compañías de servicio de telecomunicaciones para contestar las querellas de los usuarios y disponer penalidades.

EXPOSICION DE MOTIVOS

El celular ha dejado de ser un lujo para convertirse prácticamente en una necesidad en la vida diaria de todos. El teléfono celular nos brinda la posibilidad de una comunicación más rápida, eficaz y confiable. Las personas pueden comunicarse entre sí sin importar en qué lugar del mundo se encuentren. Asimismo, la comunicación móvil ha trascendido la comunicación por voz y permite intercambiar fotografías, documentos, estar al tanto de eventos noticiosos, entre múltiples otras instancias de la comunicación moderna que ha transformado el mundo del trabajo, de la academia y la esfera gubernamental. Ciertamente, la comunicación móvil es una herramienta útil para profesionales, estudiantes y para la población en general, que se ha convertido en una parte indispensable de la sociedad moderna.

La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones ha contemplado la iniciativa de esta medida legislativa a través de reglamentación y órdenes administrativas y entiende que es positivo que se establezca la disponibilidad de formularios en todos los establecimientos de

servicio al cliente de las compañías o en cualquier medio electrónico para que los usuarios presenten sus querellas e incluyan en la determinación final de las compañías de telecomunicaciones en una parte visible en letra tamaño catorce (14) o mayor, un señalamiento de las gestiones que puede hacer el usuario para solicitar la revisión de dicha determinación por la Junta y el término que se tiene para tal gestión.

Esta Asamblea Legislativa entiende que las compañías de telecomunicaciones pueden estar en contra de que se faciliten los procesos de quejas y querellas de sus clientes por problemas con sus facturas, pero nuestra función principal es promover y atender los problemas de los consumidores. Debe ser la política pública que el estado provee mayores garantías de protección al consumidor, sobre todo en un servicio tan necesario en nuestra sociedad moderna como lo es la comunicación móvil.

DECRETASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 Artículo 1. – Se enmienda el Artículo III-12 de la Ley Núm. 213 de 12 de septiembre
2 de 1996, según enmendada, conocida como Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de
3 1996, para que lea como sigue:

4 “(a) Dentro de los 90 días siguientes a la aprobación de esta Ley, o de la expedición de su
5 certificación o franquicia, las compañías de telecomunicaciones y cable adoptarán y
6 presentarán ante la Junta para su aprobación un procedimiento para la resolución de disputas
7 con sus usuarios. A menos que la Junta actúe, el procedimiento presentado se considerará
8 aprobado pasados 30 días a partir de su radicación ante la Junta.

9 Una vez aprobado, el procedimiento deberá ser notificado a todos los usuarios de la
10 compañía de telecomunicaciones. Deberá ser incorporado además a todo nuevo contrato de
11 servicios con usuarios. Dicho procedimiento incluirá la obligación de la compañía de
12 telecomunicaciones de dar aviso al usuario de su derecho a solicitar a la Junta la revisión de
13 adjudicación de la querella que haya hecho la compañía.

1 *“Se dispone que toda compañía de telecomunicaciones, estará obligada a colocar en un*
2 *lugar visible de cada establecimiento de servicios al cliente un aviso en el que exprese la*
3 *disponibilidad de un procedimiento de querellas para usuarios de sus servicios. El aviso*
4 *deberá especificar la disponibilidad de un formulario para presentar las querellas de usuario*
5 *que deberá estar disponible en todos los establecimientos de servicio al cliente de las*
6 *compañías, así como por cualquier otro medio electrónico.*

7 *Este procedimiento de querellas le permitirá que se atienda y se le notifique, en un*
8 *término no mayor de treinta (30) días la determinación final de la compañía de*
9 *telecomunicaciones. La determinación final de compañía de telecomunicaciones contendrá*
10 *una explicación de la querella presentada y los fundamentos para acoger o denegar la*
11 *misma. Asimismo, deberá incluir en una parte visible, en letra tamaño catorce (14) o mayor,*
12 *un señalamiento de las gestiones que puede hacer el usuario para solicitar la revisión de*
13 *dicha determinación ante la Junta y el término que tiene para tal gestión. La determinación*
14 *incluirá la agencia disponible para atender la revisión, su dirección completa, números de*
15 *teléfono y el término para presentar un recurso de revisión.*

16 *Si la querella del usuario versa sobre cargos incluidos en la factura de servicios, los*
17 *mismos quedarán suspendidos hasta que la determinación final de la querella advenga final*
18 *y firme.*

19 *De no cumplirse con el requisito de exponer en un lugar visible un aviso sobre la*
20 *disponibilidad de un procedimiento de querellas en cada centro de servicio o ventas al*
21 *cliente; por no tener disponible el formulario de querellas en cada centro de servicio o*
22 *ventas al cliente; o no cumplir con los términos y avisos en las notificaciones de*

1 *determinaciones de querellas de usuarios se dispone que la Junta podrá imponer una multa*
2 *administrativa que no excederá de cinco mil (5,000) dólares por cada infracción.”*

3 (b) La Junta tendrá jurisdicción primaria para revisar la adjudicación por una compañía de
4 telecomunicaciones de querellas de sus usuarios a tenor con el procedimiento de resolución
5 de disputas de la compañía de telecomunicaciones. La Junta no atenderá querellas de usuarios
6 que no hayan sido primero sometidas a la compañía de telecomunicaciones como parte del
7 procedimiento de querella.

8 (c) Toda solicitud de revisión bajo el inciso (b) de esta sección deberá presentarse ante la
9 Junta dentro del término improrrogable de 30 días desde la notificación al usuario de la
10 determinación de la compañía de telecomunicaciones.

11 (d) La Junta establecerá un nuevo expediente al generado por la compañía de
12 telecomunicaciones durante la consideración de la querella al determinar si confirma, revoca
13 o modifica el dictamen de la compañía de telecomunicaciones.”

14 Artículo 2.- Esta Ley entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.