

SENADO DE PUERTO RICO

R. del S. 404

11 de mayo de 2009

Presentado por el senador *Ortiz Ortiz*

Referido a

RESOLUCIÓN

Para ordenar a las Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado de Puerto Rico que investigue las situaciones denunciadas públicamente por consumidores relacionadas con la facturación, cobros en exceso, cargos escondidos, servicio al cliente y prácticas comerciales llevadas a cabo por compañías de teléfonos celulares.

EXPOSICION DE MOTIVOS

El uso de los teléfonos celulares ha proliferado de forma extraordinaria en la sociedad actual y se ha convertido en un elemento esencial de la vida diaria de una gran mayoría de ciudadanos. Esta tecnología se ha tornado cada vez más accesible al consumidor puertorriqueño de todos los niveles socioeconómicos, lo que lo convierte en un artículo de uso cotidiano.

Varias empresas o “compañías de teléfonos celulares” consolidaron su presencia en Puerto Rico. Las mismas compiten a través de los distintos medios de comunicación ofreciendo distintos productos que enfatizan área de cobertura, costo mínimo de la tarifa mensual, minutos gratis durante ciertas horas del día y los fines de semana, planes con minutos ilimitados, comunicación gratuita dentro de “la red de la compañía”, internet, capacidad para tomar fotos, servicios adicionales gratuitos, mensajes de voz y texto, etc. A consecuencia de esto, miles de puertorriqueños poseen uno o varios teléfonos celulares y por consiguiente, han acordado planes (con y sin contratos) con las compañías de teléfonos celulares.

Un gran grupo de clientes de estas compañías reclaman que sus estados de cuenta mensuales reflejan cobros en exceso y cargos escondidos que nunca les fueron explicados al momento de

adquirir el servicio o que no constaban en los contratos firmados. Imponen ofertas de promoción sin consultar a los clientes, cobran por servicios adicionales no contemplados originalmente en el contrato, facturan minutos adicionales porque presuntamente “el cliente se excedió” en el total acordado, y añaden con cierta regularidad cargos adicionales disfrazados de impuestos establecidos por Ley.

Otra práctica cuestionable es el suspender el servicio sin mediar previo aviso, sin tomar en cuenta las posibles consecuencias que esto podría conllevar en caso de una emergencia. Alegan también los clientes que se les cobra un cargo o penalidad exorbitante al cambiar de compañía de celular, aún cuando el cambio de compañía haya ocurrido después del periodo estipulado en el contrato y para el cual no se contempla penalidad alguna.

Esta investigación arrojará luz sobre las prácticas de las compañías celulares, así como la intervención que tendrá el Senado, si alguna, para aliviar esta situación y garantizar que los derechos de todos los clientes sean salvaguardados.

RESUELVESE POR EL SENADO DE PUERTO RICO:

1 Sección 1.- Se ordena a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones
2 Públicas del Senado de Puerto Rico que investigue las situaciones denunciadas públicamente
3 por consumidores relacionadas con la facturación, cobros en exceso, cargos escondidos,
4 servicio al cliente y prácticas comerciales llevadas a cabo por las compañías de teléfonos
5 celulares.

6 Sección 2.- La comisión deberá concluir su investigación no más tarde de noventa (90)
7 días luego de aprobada la presente Resolución, y deberá rendir su informe al Senado no más
8 tarde de 15 días luego de concluir dicho término de noventa (90) días.

9 Sección 3.- Esta Resolución entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.