

REGLAMENTO SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA OBJECIÓN DE FACTURAS Y SUSPENSIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

REGLA 1. BASE LEGAL

Se promulga este Reglamento conforme a la Sección 267f(a), Sección 267f(f) y la Sección 269i de la Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996, Ley 213-1996 (Ley 213), la Ley de Orientación al Consumidor Sobre la Información de Contacto de la Oficina Independiente de protección al Consumidor en las Facturas de Compañías de Telecomunicaciones, Ley 62-2023 (Ley 62), Ley para Establecer los Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos, Ley 33-1985 (Ley 33) y la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, Ley 38-2017, (Ley 38).

REGLA 2. PROPÓSITO Y ÁMBITO

El propósito de este Reglamento es establecer el procedimiento que debe seguir todo cliente para objetar la factura o servicio de una compañía de telecomunicaciones o de cable televisión, incluyendo las acarreadoras comerciales de servicio radio móvil (*commercial mobile radio service* o "CMRS"), las compañías que proveen VoIP interconectado fijo y de televisión por satélite (*Direct Broadcast Service* o DBS) cualquier otro que en el futuro esté bajo la jurisdicción del NET. Asimismo, este *Reglamento* busca proteger al consumidor, estableciendo unas salvaguardas mínimas, encaminadas a

regular la suspensión de servicio del cliente por parte de las compañías. Del mismo modo uniforma los términos para dichos procesos.

REGLA 3. DEFINICIONES

- a) Acarreador Comercial de Servicio Radio Móvil: significará cualquier persona que esté dedicada a la prestación de servicio comerciales de radio móviles (*Commercial Mobile Radio Service*), según lo define la Ley Federal de Comunicaciones.
- b) Acceso al Sistema de Emergencias 911: significará el mecanismo creado por la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, Ley para la Atención de Llamadas de Emergencias de Seguridad Pública.
- c) Cliente: significará cualquier persona, natural o jurídica, que reciba servicios de telecomunicaciones local o intraisla, incluyendo servicios radio móviles, de cable televisión u otro servicio para el cual se haya obtenido una franquicia del NET; de Voz sobre Protocolo de Internet interconectado fijo (VoIP); de televisión por satélite (*Direct Broadcast Service* o DBS) y cualquier otro servicio bajo la jurisdicción del NET. Se exceptúan de esta definición los acarreadores de servicios de telecomunicaciones, y revendedores que utilizan los servicios de la red de una compañía.

- d) Compañía: significará cualquier entidad que brinde servicios de telecomunicaciones, incluyendo servicio de radio móviles, de televisión por cable, u otro servicio para el cual se haya obtenido una franquicia del NET, de Voz sobre Protocolo de Internet interconectado fijo (VoIP), de televisión por satélite (*Direct Broadcast Service* o DBS) y cualquier otro servicio que en el futuro esté bajo la jurisdicción del NET.
- e) Negociado y/o NET: significará el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico.
- f) Ley Núm. 213: significará la Ley 213, aprobada el 12 de septiembre de 1996, según enmendada, conocida como "Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996".
- g) Ley Núm. 38: significará la Ley 38, aprobada el 30 de junio de 2017, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme de Gobierno del Puerto Rico".
- h) Querella: significará la solicitud de revisión presentada ante el Negociado de Telecomunicaciones.
- i) Objeción a factura o servicio: significará cualquier queja o reclamación realizada por parte de un cliente sobre la totalidad

de la factura o parte de ésta, por el servicio de telecomunicaciones local o intraisla, incluyendo los servicios radio móviles, de cable televisión, de Voz sobre Protocolo de Internet interconectado fijo (VoIP), de televisión por satélite (*Direct Broadcast Service* o DBS) o cualquier otro servicio bajo la jurisdicción del NET, o cualquier queja o reclamación del servicio recibido.

- j) Reglamento 7848: significará el Reglamento de Práctica y Procedimiento General
- k) Representante de Servicio al Cliente: significará la persona asignada por la compañía para atender las objeciones a facturas presentadas por los clientes, en primera instancia.
- l) Suspensión: significará la desconexión temporera de servicio telefónico en la cual las facilidades y el número de teléfono son retenidos y están disponibles para reconectar el servicio.
- m) Desconexión: significará la terminación total del servicio de teléfono a un cliente, quedando las facilidades disponibles para ser utilizadas por la compañía.
- n) Dar de Baja: significará la terminación del servicio que conlleva la pérdida del número telefónico del cliente

- o) VoIP: significará voz sobre Protocolo de Internet interconectado fijo

REGLA 4. TÉRMINOS PARA PRESENTAR OBJECIÓN ANTE LA COMPAÑÍA

El cliente tendrá un término de veinte (20) días calendario, contados a partir de la fecha de envío de la factura por la compañía, para objetar sus facturas o servicio, parcial o totalmente y solicitar la reclamación correspondiente.

El cliente no tendrá que objetar los mismos cargos o servicios objetados de una factura en las facturas siguientes, mientras esté pendiente de resolverse la objeción ante la compañía o la querella ante el NET.

Aquellos clientes que sean entidades gubernamentales estatales o federales, tendrán un término de cuarenta y cinco (45) días calendario para objetar sus facturas o servicio.

REGLA 4.1 MÉTODO PARA PRESENTAR OBJECIÓN

El cliente podrá presentar ante la compañía, su objeción a una factura o servicio; por escrito, internet o por correo; mediante llamada telefónica o visita personal a la compañía.

De presentarse una objeción a una factura o servicio mediante escrito, internet

o por correo, la misma deberá someterse a la compañía a través de su dirección postal o de correo electrónico o números telefónicos específicos provistos por las compañías de servicios, para estos propósitos.

De presentarse la objeción mediante visita personal a la compañía, el cliente deberá solicitar al empleado de la compañía que le firme o selle el escrito, a través del cual se presenta la objeción de servicios o facturación.

El cliente no está obligado a someterse a ningún procedimiento de resolución alterna de conflictos o arbitraje con la compañía; a menos que otorgue su consentimiento informado por escrito. Si por desconocimiento o error, un cliente se somete a dichos procedimientos, no se entenderá como una renuncia de su derecho a acudir ante la compañía o ante el NET, como se dispone en este Reglamento.

REGLA 4.2 OBLIGACIÓN DE PAGO DURANTE LA OBJECIÓN

La objeción de una factura o servicio, no releva al cliente de la obligación del pago de los cargos no objetados. Por tanto, el cliente deberá efectuar el pago de aquellos cargos o parte de la factura que no sean objetados, si alguno, dentro del término de veinte (20) días contados a partir de la fecha de envío de la factura por la compañía. La compañía no reconocerá la validez de cualquier objeción, hasta que el cliente pague los cargos no objetados.

El cliente deberá pagar, además, cualquier cargo futuro no objetado en el cual incurra, mientras esté pendiente de resolverse la objeción, no hacerlo podrá la

compañía proceder con su procedimiento para desconectar el servicio por falta de pago. De suspenderse parcialmente el servicio por falta de pago, la compañía tendrá que mantener el acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1.

REGLA 4.3 OBLIGACIÓN DE CONTESTAR

La compañía tendrá la obligación de contestar toda objeción de un cliente dentro de un término de veinte (20) días calendario, desde la presentación de la objeción. La respuesta o notificación tiene que ser por escrito, mediante correo postal o correo electrónico (email) con una propuesta de pago, aceptación o denegación de la objeción.

Si la compañía no contesta la objeción dentro del término establecido, el cliente podrá, presentar ante el NET una *Solicitud de Revisión* mediante querella. El cliente tendrá un término máximo de seis meses para presentar la *Solicitud de Revisión* ante el NET.

REGLA 4.4 NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DE LA OBJECIÓN

En la respuesta o notificación, la compañía deberá advertirle al cliente de su derecho a presentar una *Solicitud de Revisión* mediante la radicación de una querella ante el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico dentro del término de treinta (30) días calendario a partir del recibo de la notificación de la compañía. Le informará al cliente que puede presentar la revisión mediante querella dirigiéndose al Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico, llamando al 787-722-8606, o al 787-756-0804 para completar la solicitud o en

línea en la página web del NET, o visitando personalmente las oficinas del NET.

REGLA 4.5 CONSECUENCIA DE NO SOLICITAR REVISIÓN

Si la decisión le es adversa al cliente, y decide no solicitar revisión ante el NET, éste deberá pagar el balance de la deuda en un plazo no mayor de treinta (30) días a partir de la notificación de la decisión de la compañía. A discreción de la compañía podría establecerse un plan de pago de la deuda.

REGLA 5. JURISDICCIÓN DEL NET

El NET tiene la obligación de garantizar que toda disputa sobre facturas o servicios deba tramitarse en forma equitativa y diligente. Por tanto, el término máximo para atender una *Solicitud de Revisión* será de cuarenta y cinco (45) días, hasta la celebración de la Conferencia Transaccional. De ser necesario la celebración de una Vista Adjudicativa el término para la notificación del señalamiento y la celebración de la misma será el dispuesto por la Ley 38.

El NET atenderá las querellas a nivel de revisión, por ende; los clientes tienen que agotar primeramente el procedimiento de objeción de facturas o servicios ante la compañía.

De no presentarse ante el NET, una *Solicitud de Revisión* mediante querella y/o de no haberse seguido los trámites de este Reglamento, el NET podrá rechazarla por falta de jurisdicción. No obstante, la compañía que levante como defensa algún incumplimiento de parte del cliente con el presente Reglamento,

deberá establecer con sus registros y expedientes que la compañía cumplió fiel y estrictamente con este Reglamento.

REGLA 6. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Cualquier compañía sujeta a este Reglamento podrá suspender el servicio, transcurridos veinte (20) días a partir del envío de una notificación de suspensión, si el cliente no efectúa el pago de la cantidad no objetada o no satisface los cargos incurridos, mientras esté pendiente de resolverse su objeción; o si no presentó mediante querella la revisión dentro del término dispuesto por este Reglamento, agotando el proceso aquí establecido.

No obstante, el servicio no podrá ser suspendido a los clientes, viernes, sábados, domingos, días feriados, o el día laborable anterior, a un día feriado. Tampoco, ninguna compañía podrá realizar gestiones de cobro de cantidades objetadas, ni notificar a las agencias de informes de crédito sobre las mismas, si éstas están sometidas al trámite de revisión.

REGLA 7. PROHIBICIÓN DE SUSPENSIÓN

Las compañías no podrán suspender el servicio, a ningún cliente, mientras se dilucida la objeción ante la compañía o mientras se dilucida ante el NET la *Solicitud de Revisión*.

No obstante, del cliente no presentar la revisión ante el NET, o no efectuar el

pago correspondiente de los cargos no objetados, dentro del término dispuesto, la compañía podrá proceder con la suspensión o desconexión por falta de pago. Cuando se lleve a cabo la suspensión parcial del servicio por falta de pago la compañía mantendrá el acceso al sistema de emergencias 9-1-1.

REGLA 8. SOLICITUD DE REVISIÓN

El término máximo para atender una *Solicitud de Revisión* será de un máximo de cuarenta y cinco (45) días, hasta la celebración de la Conferencia Transaccional. La *Solicitud de Revisión* ante el NET estará disponible en la página web del NET, en las oficinas del NET o mediante cualquier otro mecanismo que el NET disponga, para hacer accesible la *Solicitud de Revisión*. La *Solicitud de Revisión* se entenderá radicada formalmente ante el NET, una vez completada en todas sus partes, y sometido conjunto a los documentos que requiera el NET.

Los ciudadanos podrán presentarla mediante los siguientes mecanismos:

- 1) En línea en la página oficial del NET
- 2) Mediante correo electrónico
- 3) Mediante asistencia de la oficina de Servicio al Cliente del NET
- 4) Mediante correo postal a la dirección:

Negociado de Telecomunicaciones

Avenida Roberto H. Todd 500, Parada 18

San Juan, Puerto Rico 00907-3941

5) Presencialmente en las oficinas del NET, durante horas laborables.

REGLA 9. PROCEDIMIENTO ADJUCATIVO ANTE EL NET

Habiendo cumplido con las formalidades descritas de la Regla 8 para la presentación de la *Solicitud de Revisión* mediante querella ante el NET. El NET asumirá jurisdicción y notificará a las partes mediante una orden informándole sobre la querella.

La parte querellante pueden comparecer con representación legal o por derecho propio. Si las partes no contestan dentro del término provisto, se les podrá anotar rebeldía y se podrá continuar los procedimientos de rigor sin la participación de una parte.

La contestación a la querella, al igual que cualquier alegación, mociones, y todo escrito deberán ser notificados a todas las partes en el procedimiento. Cuando se realicen conferencias transaccionales o vistas, estas serán presididas por un oficial examinador del NET, por cualquiera de los miembros de la JUNTA del NET o un abogado designado mediante moción a tales efectos. Los procedimientos serán grabados y todo documento que sea presentado, serán parte del récord del caso, cuyo expediente se mantendrá archivado electrónicamente.

Se le otorgará a la parte Querellante como primera opción en la celebración de la Conferencia Transaccional o de una Vista, utilizando el mecanismo de video

conferencia, siempre que las partes afirmen que cuentan con la facilidad de acceso y conectividad. De requerir asistencia la parte Querellante podrá ser asistido remotamente por la División de Servicio al Cliente del NET. Así también, como parte de la notificación se informará a las partes que en la pagina web del NET, se encuentra disponible la reglamentación aplicable a estos procesos.

Al comienzo de la Conferencia Transaccional o Vista, el Oficial Examinador notificará a las partes que, en la eventualidad de desconexión de alguno de los participantes, si no es posible restablecer la conexión en un término máximo de quince (15) minutos, la Conferencia Transaccional o Vista podría suspenderse y podría fijarse otra fecha para su celebración.

Cuando la Conferencia Transaccional o Vista se realice de manera presencial y se informe que la comparecencia física de alguna de las partes o sus representantes legales se pueda ver afectada por razón justificada, el funcionario que presida proveerá la opción de comparecencia virtual tomando en consideración los cuatro (4) factores establecidos en la Ley 38, antes de dejar sin efecto el señalamiento. Todos los demás procedimientos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento de Práctica y Procedimiento General, Reglamento 7848 de forma supletoria a lo aquí establecido.

REGLA 10. ADVERTENCIA EN FACTURAS, PÁGINAS WEB Y MEDIOS SOCIALES

En toda factura que la compañía envíe al cliente, deberá advertirle que dispondrá de veinte (20) días para pagar u objetarla, incluyendo el siguiente

lenguaje:

Si no está de acuerdo con parte o la totalidad de la factura, tiene hasta veinte (20) días a partir del envío de esta factura para objetarlos. Puede objetar comunicándose al (NÚM. TELÉFONO) o por (P.O. BOX, EMAIL, ENLACE AL WEBSITE). La objeción de cargos, no le releva del pago de los cargos no objetados, no hacerlo podrá conllevar la suspensión del servicio.

De no estar de acuerdo con la contestación a su objeción, podrá solicitar una revisión ante el Negociado de Telecomunicaciones, dentro de treinta 30 días calendario, a partir de la notificación de la contestación; Llamando al 787-722-8604 o 787-756-0804 o a través de la página web oficial del NET <https://net.pr.gov/>

Además, deberán incluir en las páginas web, medios sociales o cualquier medio electrónico, una advertencia sobre el derecho del cliente a objetar las facturas e incluir información de contacto del NET.

REGLA 11. NOTIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Cualquier compañía de telecomunicaciones, certificada o registrada, compañía de cable, y cualquier otra compañía no importando su estructura o tamaño, que estén bajo la jurisdicción del Negociado, tendrán la obligación de presentar al NET sus procedimientos para la resolución de disputas con sus usuarios o clientes, certificándose al NET que se ajusten a las disposiciones contenidas en este

Reglamento. Dichos procedimientos deberán hacerse disponibles a todos los usuarios o clientes de la compañía. Asimismo, de la compañía realizar cualquier cambio en los procedimientos tendrán que notificarlos al NET con por lo menos 30 días antes de entrar el vigor, e igualmente deberán notificarlos a sus clientes.

REGAL 12. SANCIONES

Cualquier incumplimiento con lo dispuesto en este Reglamento podrá constituir fundamento para que el NET, luego de emitir una Orden de Mostrar Causa, imponga aquellas sanciones que estime adecuadas.

REGLA 13. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

Si cualquier Regla 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 reglas, las cuales mantendrán su validez y vigencia. El efecto de la declaración de nulidad o invalidez quedará limitado a la regla objeto de la declaración judicial.

REGLA 14. CLAÚSULA DE DEROGACIÓN

Este Reglamento deroga el Reglamento 8065 conocido como el Reglamento Sobre Manejo de Disputas y Suspensión de Servicios bajo la Jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, respectivamente.