

SENADO DE PUERTO RICO

P. del S. 519

16 de marzo de 2009

Presentado por el señor *Dalmau Santiago*

Referido a las Comisiones de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas; y de lo Jurídico Civil

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.

Lamentablemente, cada día son más las quejas de consumidores que atraídos por las nuevas ofertas de planes de servicio de telefonía celular, se encuentran con la realidad de que deben extender o renovar sus contratos con las compañías que ofrecen estos servicios, para poder

cambiar su plan, aún cuando con este cambio el cliente pagará más por el servicio, representando así una ganancia para la compañía. Asimismo, es importante señalar que la disponibilidad de remedios de los consumidores depende de un proceso que no está precisado, está en el control de las compañías de servicio de telecomunicaciones y no tiene unos parámetros claros, ni conllevan penalidades a las empresas por incumplir con el mismo.

Es conocido que la naturaleza de los contratos suscritos por los consumidores se clasifican dentro de los que se conocen como de adhesión. Sobre este particular el Artículo 1240 del Código Civil, 31 LPRA § 3478 que establece que “la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad.” Por su parte el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha establecido que “en el contrato de adhesión, este precepto (de cláusulas oscuras) se aplica con mayor fuerza, debiendo su interpretación favorecer a la parte económicamente más débil y que nada tuvo que ver con su redacción. Esta es la doctrina que reiteradamente ha imperado en nuestro ordenamiento jurídico para promover, hasta donde ello sea posible, la igualdad jurídica en material de contratación.” Véase **Herrera v. First National City Bank**, 103 DPR 724, 727. En **Casanova v. PR American Insurance**, 106 DPR 689, 697, el Tribunal Supremo señaló que “no obstante, los contratos de adhesión no deben ser siempre interpretados liberalmente a favor de la parte más débil y mucho menos debe entenderse que estén viciados de por sí de nulidad. Sólo cuando el contrato de adhesión contiene cláusulas oscuras o ambiguas se activa la norma de interpretación del Artículo 1240 del Código Civil. En ausencia de ambigüedad u oscuridad, el contrato debe ser interpretado según sus términos.” El Artículo 1210 del Código Civil, 31 LPRA § 3375 que establece que “Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley”.

En fin, que la industria de telefonía móvil no debe estar exenta de forma alguna de estos criterios legales al estipular en sus contratos de servicio sus condiciones. Por tanto, la manera más efectiva de proteger al consumidor puertorriqueño es 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.

La Ley Federal 47 U.S.C.A. §332(c)(3)(A) regula para los Estados o Gobiernos locales, lo concerniente a la entrada o las tarifas cobradas por los proveedores de servicios de teléfonos inalámbricos. Sin embargo, también aclara que no se prohíbe a los Estados regular otros términos y condiciones del servicio de teléfono inalámbrico. La disposición antes citada provee excepciones para que los gobiernos estatales o los territorios puedan reglamentar otros términos o condiciones del servicio. Inclusive, los estados pueden petitionar a la Comisión, bajo ciertas condiciones bien específicas indicadas en esta Sección, reglamentar el aspecto de las tarifas. Tal escenario puede ocurrir cuando las condiciones del mercado fallan en proteger los mejores intereses del consumidor mediante la imposición de tarifas que son injustas.

Por todo lo cual, esta Asamblea Legislativa entiende necesario aprobar una medida que proteja a los consumidores al 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 para que los usuarios presenten querellas, establecer un término a las compañías de servicio de telecomunicaciones para contestar las querellas de los usuarios y disponer penalidades por violentar este mandato.

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

1 servicios con usuarios. Dicho procedimiento incluirá la obligación de la compañía de
2 telecomunicaciones de dar aviso al usuario de su derecho a solicitar a la Junta la revisión de
3 adjudicación de la querella que haya hecho la compañía.

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

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

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

22 *De no cumplirse con el requisito de exponer en un lugar visible un aviso sobre la*
23 *disponibilidad de un procedimiento de querellas en cada centro de servicio o ventas al*

1 *cliente; por no tener disponible el formulario de querellas en cada centro de servicio o*
2 *ventas al cliente; o no cumplir con los términos y avisos en las notificaciones de*
3 *determinaciones de querellas de usuarios se dispone que la Junta podrá imponer una multa*
4 *administrativa que no excederá de cinco mil (5,000) dólares por cada infracción.”*

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

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

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

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