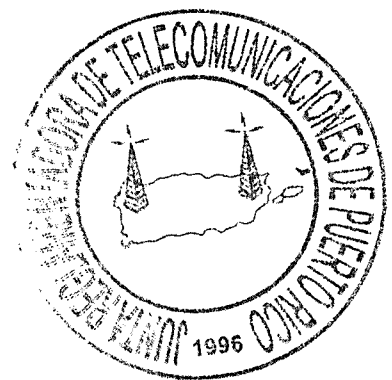


Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico

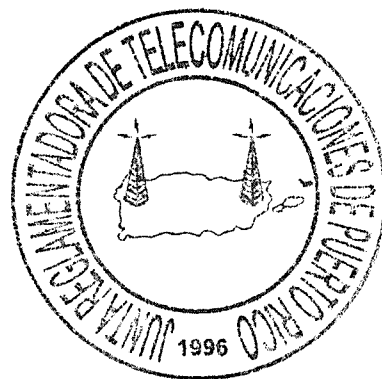
**CÓDIGO DEL CONSUMIDOR PARA  
COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA ALÁMBRICA,  
TELEFONÍA MÓVIL, CABLE TV, IPTV Y  
SATÉLITE**



10 de agosto de 2018

## TABLA DE CONTENIDO

Artículo 1: Base Legal.....	2
Artículo 2: Propósito .....	2
Artículo 3: Definiciones.....	2
Artículo 4: Condiciones esenciales sobre el uso y disfrute de servicios de telefonía alámbrica, telefonía móvil, cable televisión, IPTV y satélite:.....	3
Artículo 5: Información sobre los servicios de telefonía móvil, alámbrica, televisión por cable, IPTV y Satélite para suscribir un contrato válido:.....	4
Artículo 6. Maneras de suscribir un contrato .....	7
Artículo 7. Facturación.....	7
Artículo 8. Formas de pago .....	8
Artículo 9. Citas para instalaciones y servicios .....	9
Artículo 10. Disponibilidad de Teléfono para recibir llamadas y solicitudes de clientes; tiempo de espera de clientes que acudan a los centros de servicio al cliente .....	11
Artículo 11. Interrupciones y corte de servicio.....	12
Artículo 12. Cancelaciones y Créditos.....	13
Artículo 12. Tarifas y cargos.....	14
Artículo 13. Objeción de factura o servicio.....	14
Artículo 14. Cláusula de Separabilidad .....	15



## CÓDIGO DEL CONSUMIDOR PARA COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA ALÁMBRICA, TELEFONÍA MÓVIL, CABLE TELEVISIÓN, IPTV Y SATÉLITE

### Artículo 1: Base Legal

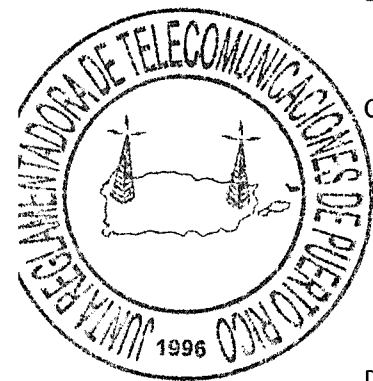
El presente Código del Consumidor se adopta, de acuerdo a la autoridad conferida a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (Junta), de conformidad con la Ley Núm. 213-1996 conocida como la *Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996*, según enmendada, la Ley 38-2017, conocida como la *Ley de Procedimiento Administrativa Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.

### Artículo 2: Propósito

El propósito del presente Código es requerir a las compañías que ofrecen servicios de telefonía alámbrica, telefonía móvil, cable televisión, servicio de video por plataforma de Internet (IPTV) y satélite que provean a los residentes de Puerto Rico opciones informadas al momento de seleccionar su proveedor de cualquiera de estos servicios y asegurarnos que ofrezcan a los consumidores un servicio eficiente y de calidad.

### Artículo 3: Definiciones

- A. **Cliente** – significará cualquier persona, natural o jurídica, que reciba servicios de telecomunicaciones, incluyendo servicio de telefonía alámbrica y móvil, de cable televisión, IPTV y satélite.
- B. **Compañía** – se refiere a las compañías de servicio alámbrico, servicio móvil, cable televisión, IPTV y satélite.
- C. **Compañía de Cable** – Cualquier persona que posea, controle, opere o maneje cualquier planta, equipo y facilidades que se utilicen para recibir, amplificar, modificar y distribuir por cable coaxial, de fibra óptica, metal o de cualquier índole, la señal originada por una o más estaciones de televisión, servicio de programación que sea transmitida por medios alámbrico, inalámbricos, por satélite o cualquier otro medio, según definido por la Ley 213-1996.
- D. **Compañía de Telecomunicaciones**– cualquier persona que posea, o controle, administre, opere, maneje, supla o revenda, ya sea parcial o totalmente, directa o indirectamente, cualquier servicio de telecomunicaciones en Puerto Rico, según definido en la Ley 213-1996.
- E. **Contrato**- se refiere a cualquier contrato entre una compañía y un cliente con el propósito de la venta, arrendamiento, instalación y/o activación de cualquier

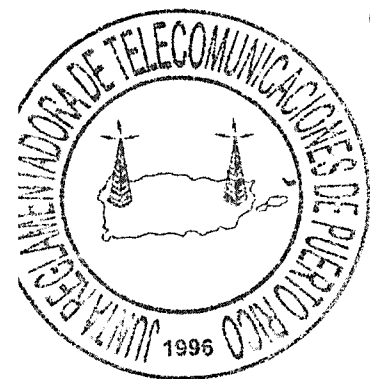


producto o servicio de servicio alámbrico, servicio móvil, cable televisión, IPTV y satélite.

- F. **Consumidor** – Una persona que busca u obtiene por medio de compra o arriendo un producto o un servicio.
- G. **Internet Protocol Television (IPTV)**-servicio de video mediante el uso de tecnología “Internet Protocol”.
- H. **Junta** – Se refiere a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico.
- 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 Telefonía alámbrica, telefonía móvil, cable televisión, IPTV y satélite.
- J. **Servicio de Telecomunicaciones o telefonía alámbrica y telefonía móvil**-significará la oferta de telecomunicaciones directamente al público mediante paga, o tales clases de usuarios que efectivamente haga el servicio disponible directamente al público, sin importar las instalaciones o medios utilizados.

**Artículo 4: Condiciones esenciales sobre el uso y disfrute de servicios de telefonía alámbrica, telefonía móvil, cable televisión, IPTV y satélite:**

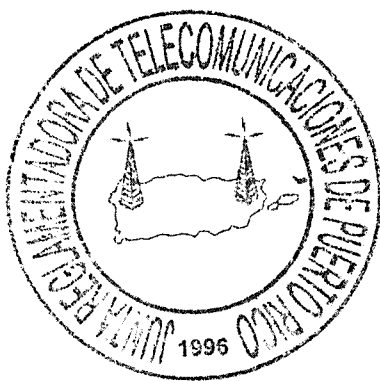
- A. Todo Consumidor tiene derecho a recibir y disfrutar de los servicios de telefonía móvil, alámbrica, cable televisión, IPTV y satélite sin ser discriminados por razones de edad, raza, credo, color, origen o sexo.
- B. Todo Consumidor tiene derecho a recibir y disfrutar igual servicios de telecomunicaciones, televisión por cable, IPTV, eficientes y de alta calidad.
- C. Todo Consumidor tiene derecho a beneficiarse de los resultados de la competencia del mercado de las telecomunicaciones, incluyendo mejores y variados servicios a costos razonables.
- D. Cuando un Consumidor adquiere un nuevo servicio tiene derecho a ser informado y recibir copia sobre todas las condiciones esenciales de su servicio y de todos los cargos recurrentes y no recurrentes en los cuales podría incurrir.
- E. Todo Consumidor que cualifique tiene derecho a recibir un subsidio en su teléfono alámbrico o móvil bajo el programa “Lifeline”, subsidiado a través del Fondo de Servicio Universal.



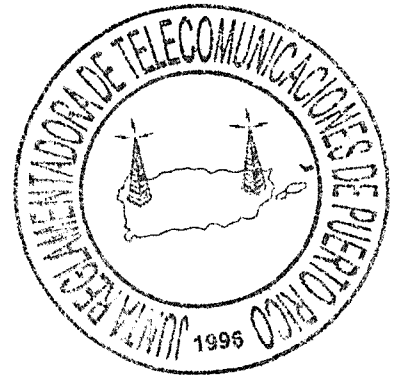
- F. Todo Consumidor tiene derecho a que su compañía proveedora de servicios de telefonía móvil, alámbrica, cable televisión, IPTV y satélite tenga disponible un número de teléfono gratuito, página de Internet, e-mail, para recibir servicios, obtener información o hacer una reclamación.
- G. Todo Consumidor tiene derecho a ser notificado, por lo menos con un ciclo de facturación de anticipo, sobre la implementación de cualquier cambio en los precios, tarifas o condiciones del servicio acordado y de cualquier cambio adicional que la compañía tenga que aplicar.
- H. Cuando un Consumidor solicita portabilidad numérica tiene derecho a conservar su número de teléfono cuando cambia de un proveedor de servicio telefónico alámbrico, móvil y VoIP, siempre que el número permanezca dentro el área de Puerto Rico. Dicha portabilidad se tiene que completar en un término no mayor de un día en portabilidad simple. El Consumidor tiene derecho a ser informado por su proveedor prospecto de cualquier limitación para el tipo de portabilidad a llevarse a cabo.
- I. El Consumidor tiene derecho a que su proveedor de servicio mantenga bajo estricta confidencialidad su información personal y la información relacionada con su historial de llamadas telefónicas y solo sea divulgada con autorización del propio Consumidor o por requerimiento judicial.
- J. El Consumidor tiene derecho a no recibir llamadas promocionales no deseadas de parte de compañías de mercadeo, si se ha inscrito en la base de datos federal.
- K. El Consumidor tiene derecho a que cuando su compañía de servicio de telefonía alámbrica y telefonía móvil efectuó cambios en sus términos y condiciones contractuales y que tengan un efecto adverso en las condiciones del servicio, su proveedora deberá notificar sobre dichos cambios con anticipación. Del consumidor optar por cancelar su servicio, tendrá un periodo no menor de 14 días para cancelarlo, sin incurrir en cambios de penalidad por cancelación temprana.

**Artículo 5: Información sobre los servicios de telefonía móvil, alámbrica, televisión por cable, IPTV y Satélite para suscribir un contrato válido:**

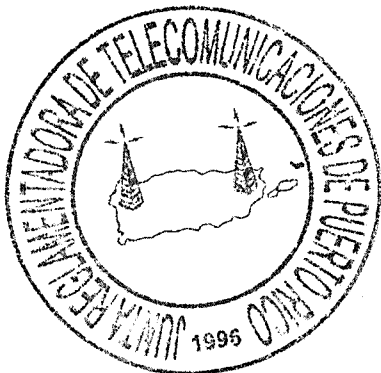
- A. Cuando un Consumidor acuda a un punto de venta para solicitar los servicios de la compañía de telefonía alámbrica, móvil, televisión por cable, IPTV o Satélite; o reciba una llamada ofreciendo sus servicios, y antes de firmar un contrato de servicio la compañía deberá informar al consumidor:
  - 1. La mensualidad o tarifa básica, prorrateo, y mes adelantado si aplica por el servicio adquirido



2. Precio de la unidad escogida, seguro y garantías aplicables
3. Cobertura de señal en las áreas de mayor uso personal
4. Cuantía de cargos recurrentes y reglamentarios, indicando los cargos fijos y variables. La aplicación de cargos adicionales, tales como impuesto y otros cargos de línea, o por método de pago/factura impresa, etc.
5. Periodos para pruebas y cancelación del servicio sin penalidad
6. Renovación del compromiso contractual luego de la expiración del término inicial
7. Cargos por llamadas de larga distancia y Servicio al Viajero (“Roaming”). Si el alcance de la tarifa o plan de servicio se limita a una cobertura local, Puerto Rico solamente o una cobertura nacional, incluye uso en los Estados Unidos, sin incurrir en cargos por “Roaming”.
8. Cómo pagar su factura y las distintas formas aceptables de pago
9. Proceso para iniciar reclamación por facturación o servicio
10. Condiciones para solicitar cambio de plan de servicio
11. Política de privacidad
12. Personas autorizadas en su cuenta
13. Efecto de pagos atrasados
14. Suspensión y cancelación del servicio
15. Cualquier cargo de inicio o activación de servicio
16. Si alguno de los servicios del plan adquirido no son de naturaleza ilimitada, informar la cantidad a la que se limitan, sin incurrir en cargos adicionales, sean minutos de voz, mensajes de texto, data y otras condiciones particulares de uso (noche y fines de semana, llamadas a líneas dentro de la misma red, reducción de data, etc.)
17. De requerirse un contrato por término fijo de uno (1) o dos (2) años informar las condiciones relacionadas con la expiración, renovación o cancelación temprana de dicho contrato, incluyendo el cargo de terminación temprana si aplique.



18. La vigencia del período de gracia (o término de satisfacción), donde el servicio adquirido puede ser cancelado sin incurrir en cargos por cancelación temprana y sujeto con las normas aplicables para la devolución de equipos.
19. Si existen prohibiciones particulares en el uso de data y si existen prácticas administrativas de redes de la proveedora que puedan impactar, restringir o al menos tener un efecto en el uso y disfrute del servicio individual de data móvil.
20. La cantidad y naturaleza de cualquier cargo relacionado a pagos tardíos (“late fee”).
21. Si el consumidor adquiere un equipo inteligente y su plan no incluye el servicio de data y/o data “roaming”, apercibirle que el equipo se puede conectar a cualquier red para actualizar aplicaciones, aunque no acceda al Internet lo que conllevaría cargos adicionales por dicho servicio. Una orientación sobre el equipo de cómo evitar el uso involuntario.
22. Para servicio pre-pagado informar sobre el período de tiempo o vigencia de cualquier balance disponible para uso de voz, mensajes de texto o data.
23. En casos de servicio de voz de ocurrir un cambio no autorizado de proveedor de servicio de larga distancia (“slamming”) que puede iniciar una reclamación contra la compañía usurpadora, además de solicitar a su compañía original la reinstalación como su acarreadora. La compañía usurpadora removerá los cargos de llamadas de larga distancia los primeros treinta días de efectuarse el cambio no autorizado.
24. Información sobre alineación de canales incluyendo los accesos a dichos canales mediante aplicaciones.
25. Informar que podrá cancelar el contrato utilizando el mismo modo y forma en que fue pactado.
26. En caso de televisión por cable, televisión por satélite y por IPTV, informar que las ofertas de transmisión de programación deportiva “sports packages” o de eventos especiales, pueden no estar disponibles o estar bloqueada “blackout”, por razón de la exclusividad de la transmisión de otro proveedor.

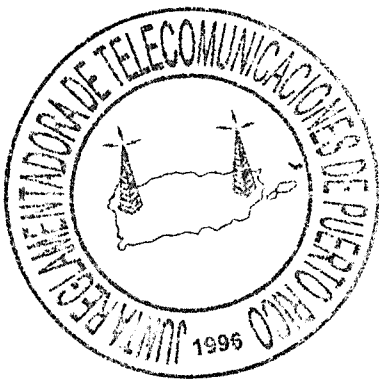


## Artículo 6. Maneras de suscribir un contrato

- A. El contrato podrá ser suscrito por el cliente personalmente, ya sea visitando las oficinas o puntos de venta de la compañía, sus vendedores o revendedores o por teléfono enviándolo debidamente firmado vía facsímil a las oficinas o puntos de venta de la compañía, sus vendedores o revendedores; o por Internet.
- B. El contrato a ser suscrito por Internet deberá incluir la misma información, contenida en el Artículo 5 del presente Código. El contrato a ser suscrito por Internet no podrá tener pre-seleccionado ningún servicio ni producto adicional, sin la autorización expresa del cliente.

## Artículo 7. Facturación

- A. La facturación debe exponer la información de una manera fácilmente perceptible, libre de ambigüedades, y de tal tamaño, color, contraste, localización y audición, cuando así sea comunicada, que al ser notificada pueda ser entendida y captada sin dificultad sobre los servicios que está siendo facturado. Toda factura emitida a un consumidor deberá contener la siguiente información:
  - 1. Una descripción breve, clara y simple y que no induzca error sobre el servicio o los servicios brindados.
  - 2. Una identificación clara y sencilla de cada cargo cobrado.
  - 3. Una distinción clara entre los cargos mensuales relacionados con el servicio adquirido y cargos relaciones con impuestos y recobro de contribuciones.
  - 4. Un número de teléfono gratuito y dirección postal y electrónica donde los clientes puedan llamar y/o escribir para someter una reclamación u obtener información relacionada con su facturación.
  - 5. Fecha de vencimiento de su factura
  - 6. Formas de pago
- B. Todo Consumidor con un balance corriente y que desee enviar por correo el pago a su compañía Telefonía Móvil, Alámbrica, Televisión por Cable, IPTV o Satélite, se le concederá al menos veinte (20) días desde el envío por correo de la factura hasta la fecha de vencimiento para que envíe su pago a la compañía.

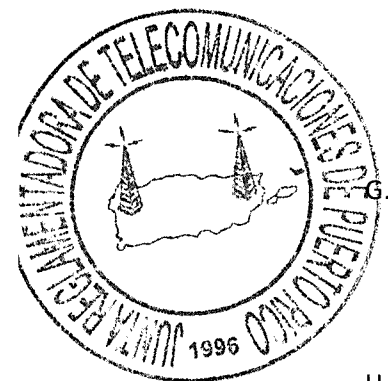




- C. Toda factura deberá incluir una fecha de vencimiento para realizar el pago. Toda cuenta en atraso deberá incluir como la fecha de pago el recibo de la factura. La porción correspondiente a los cargos corrientes no se considerará como vencido de conformidad con lo dispuesto en la Sección B.
- D. Toda factura se preparará mensualmente, a menos que el consumidor autorice lo contrario, o el servicio provisto al consumidor sea menos de un mes desde su activación o cancelación cuyos cargos será prorrateado.
- E. No se considerará una cuenta en atraso hasta tanto no haya transcurrido por lo menos 45 días desde que se envió por correo la factura al consumidor y la compañía no haya recibido el pago. Cargos por mora se podrán aplicar a la cuenta en atraso hasta tanto el proceso de disputa no haya iniciado.
- F. El consumidor tiene derecho a conocer cuál es el costo por cada servicio, y de ser notificado de cambios en la tarifa, por lo que la compañía mantendrá una copia de sus tarifas vigentes en sus documentos públicos. De ocurrir un cambio en la tarifa la compañía, notificará a sus clientes que pudieran verse afectados y a la Junta el cambio propuesto con 30 días de anticipación a ponerse en vigor.
- G. Los consumidores tendrán derecho de disputar una factura sin que su servicio sea suspendido y sin que se refiera a agencias de cobro y a agencias de crédito. El consumidor debe pagar los cargos que reconoce al momento de acogerse al proceso de disputa.
- H. El consumidor tendrá derecho a solicitar cambio de ciclo de facturación y ser orientado sobre los prorrateos aplicables.

#### Artículo 8. Formas de pago

- A. La compañía le informará al cliente sobre las formas de pago del servicio disponible, entre ellas, a manera de ejemplo: el cliente podrá efectuar los pagos de su servicio personalmente en las oficinas de la compañía, del vendedor o revendedor, por teléfono directamente con la compañía, o con el vendedor o revendedor, o a través de agente de facturación autorizado; por Internet, al vendedor o revendedor o a través de un agente de facturación autorizado, o a través de débito automático a una cuenta de banco o una tarjeta de crédito.
- B. Las compañías deberán cooperar con cualquier banco o institución financiera escogida por el consumidor para realizar los pagos.
- C. Cuando el cliente autorice efectuar su pago mediante débito directo, ya sea a través de una transferencia electrónica de fondos o mediante pago automático con tarjeta de crédito, la compañía deberá:



1. Obtener autorización escrita o electrónica del cliente que evidencie su aprobación a efectuar sus pagos, mediante transferencia electrónica de fondos. Dicha autorización deberá incluir el proceso mediante el cual el cliente podrá revocar su autorización o cancelar su suscripción con el programa de transferencia electrónica de fondos.
2. Obtener autorización escrita, electrónica del cliente que evidencie su anuencia a efectuar sus pagos, mediante pago automático con tarjeta de crédito. Dicha autorización deberá incluir el proceso mediante el cual el cliente podrá revocar su autorización o cancelar su suscripción con el programa de pago automático con tarjeta de crédito.
3. Corregir inmediatamente cualquier débito o cargo incorrectamente hecho, reembolsando los fondos debitados de la cuenta o devolviendo la cantidad cargada a la tarjeta de crédito, dentro de treinta (30) días desde que el consumidor le notifique a la compañía.

La compañía no podrá:

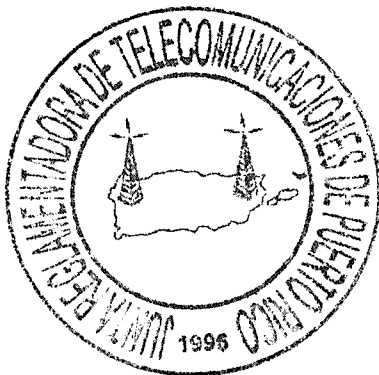
1. Utilizar la tarjeta de crédito o débito del cliente provisto para suscribirse al programa de transferencia electrónica de fondos o pago automático con tarjeta de crédito, para cualquier otro cargo que no sea la cantidad mensual de su factura.
2. Efectuar una transferencia electrónica de fondos o cargo a una tarjeta de débito o crédito sin la autorización expresa del cliente, ya sea electrónica o escrita, previamente.

## Artículo 9. Citas para instalaciones y servicios

A. Las compañías de telefonía alámbrica, cable televisión, IPTV y satélite deberán cumplir con lo siguiente:

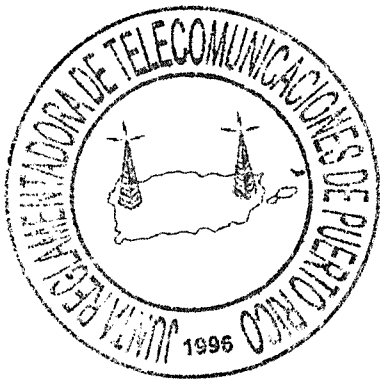
1. La instalación del servicio de cable deberá estar disponible no más tarde de siete (7) días laborables desde la fecha en que fue solicitado, si la instalación requiere una toma aérea o una toma soterrada que ya está instalada. Si la instalación requiere una toma soterrada que no está instalada, el plazo será de veinte (20) días laborables. La compañía deberá cumplir con este requisito al menos un 95% de las instalaciones realizadas en un semestre.

En caso de incumplimiento de la Franquicia de Cable con los términos aquí indicados, deberá concederle un crédito al consumidor de veinticinco dólares (\$25.00). La compañía no vendrá obligada a conceder el referido crédito



cuando no haya cumplido con estos términos por causas de fuerza mayor, fuera de control de la compañía.

2. La compañía le proveerá al consumidor un periodo de 7 días para probar el equipo, en caso de que no funcione adecuadamente pueda cancelar el mismo sin penalidad.
  3. La compañía someterá a la Junta un reporte por escrito o por correo electrónico con un resumen de las solicitudes de servicio hechas por los consumidores, el día 45 luego de finalizar cada semestre, conteniendo la siguiente información:
    - a. La cantidad de solicitudes de instalación de servicio;
    - b. La cantidad de instalaciones efectuadas;
    - c. La cantidad de citas de instalaciones y servicios recalendarizadas por la compañía.
  4. La compañía deberá proveer al consumidor un espacio de 4 horas en horas laborables para llegar a la residencia y realizar la instalación, corregir algún problema con el servicio, comenzando a las 8:00 am. La compañía podrá cambiar el espacio de 4 horas con la aprobación del consumidor.
    - a. La compañía de cable no podrá cancelar la cita programada fuera de horas laborables del día anterior de la cita.
    - b. El representante de la compañía deberá comunicarse con el consumidor en caso de que se encuentra tarde para cumplir con el periodo acordado con el consumidor y no podrá cumplir con el mismo. Se escogerá otro día en común acuerdo con el consumidor.
  5. La compañía recibirá o recogerá el equipo libre de costo de las siguientes maneras:
    - a. un representante de la compañía acudiendo a la residencia del consumidor,
    - b. a través del correo;
    - c. o a través de algunas de las oficinas de la compañía localizadas cerca de la residencia del consumidor.
- B. En caso de telefonía móvil, si el cliente adquiere el equipo mediante compra o financiamiento, la compañía le informará sobre el costo, término de financiamiento, seguros disponibles y deducibles de los seguros. Además, le explicará todas las funciones disponibles del equipo.



**Artículo 10. Disponibilidad de Teléfono para recibir llamadas y solicitudes de clientes; tiempo de espera de clientes que acudan a los centros de servicio al cliente**

A. Toda franquicia de cable, compañía de telefonía alámbrica, telefonía móvil, IPTV y Satélite deberán tener disponible un número libre de costo para recibir llamadas y solicitudes de sus clientes. Representantes debidamente adiestrados y cualificados estarán disponibles 24 horas, 7 días a la semana para recibir reportes de interrupción de servicio y por lo menos 45 horas a la semana para recibir cualquier otra consulta u orientación. Los representantes que atiendan estas llamadas deberán identificarse con su nombre.

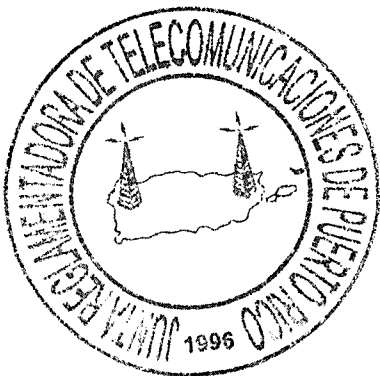
B. Las compañías utilizarán un sistema automático de respuesta para distribuir las llamadas recibidas. Si se provee la opción de escoger un lenguaje extranjero y el consumidor no escoge una opción, el menú en su defecto escogerá como primera alternativa el nivel de opciones del idioma español o inglés.

Si el cliente tampoco escoge en este nivel una opción de idioma, el sistema lo enviará a un representante en vivo. Las compañías deberán sustituir este requisito por otro método para manejar llamadas en casos de clientes que no tienen “touch-tone-telephones”.

C. Bajo condiciones operacionales normales, las llamadas recibidas por las compañías deberán atenderse en treinta (30) segundos. Deberán cumplir con este estándar en el 90% de las llamadas recibidas de todos los centros de llamadas.

D. Las compañías deberán tener disponible un sistema de teléfono durante todo el término de la relación contractual con el cliente y que tenga la capacidad, por lo menos, de cumplir con los siguientes requisitos:

1. Cada teléfono deberá ser atendido dentro de 4 timbrazos;
2. Las llamadas no se pueden mantener en espera por más de treinta (30) segundos, incluyendo los periodos de mayor demanda, sin que tenga la opción de ser transferida al sistema descrito en inciso 3.
3. Un sistema de relevo deberá ser instalado para que permita al consumidor que se encuentra en una llamada de espera por treinta segundos dejar un mensaje, que incluya su nombre, dirección, número de cuenta, si lo tiene disponible, hora de la llamada, número de teléfono y una breve descripción del propósito de la llamada, cuya llamada será respondida tan pronto sea posible pero no más tarde del próximo día laborable luego del mensaje.



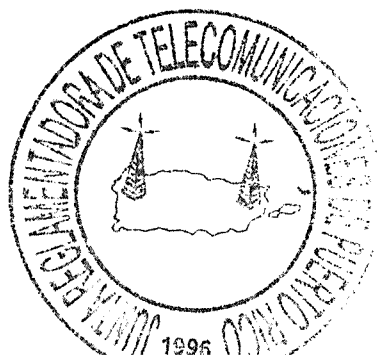
4. Cualquier sistema automatizado deberá proveer, de 90 segundos a 120 segundos en periodos de mayor demanda, una oportunidad de escoger una opción en el menú, para que el que llama se conecte con algún representante de servicio.
  5. Todo menú o sistema deberá proveer la oportunidad que cualquier consumidor pueda comunicarse con un representante de servicio.
- E. Las compañías deberán tener representantes disponibles 24 horas los 7 días de la semana, incluyendo días feriados, en caso de alguna emergencia.
  - F. Las franquicias de cable, compañías de telefonía alámbrica, móvil, IPTV y satélite deberán mantener los Centros de Servicio al Cliente abiertos durante horas laborables.
  - G. Cuando un cliente acude a un centro de servicio al cliente, el tiempo de espera para que sea atendido, no puede ser más de 15 minutos desde que se identifica con un empleado y es referido a un representante de servicio al cliente.

#### Artículo 11. Interrupciones y corte de servicio

- A. La compañía de cable televisión, telefonía alámbrica, telefonía móvil, IPTV y Satélite deberá ejercer su mejor esfuerzo de limitar cualquier corte de servicio. En casos de emergencia o incidentes que requieran acción inmediata, la compañía deberá notificar a la Junta y a los consumidores sobre itinerario del corte de servicio cuando el mismo dure más de 4 horas.
- B. La compañía deberá mantener suficiente personal disponible para reparar y corregir cortes e interrupciones de servicio y otros problemas que requieran reparación.
- C. La compañía deberá notificar a la Junta de cualquier corte significativo de servicio, dentro del periodo de 2 horas de ocurrido el corte.
- D. Representantes de la compañía deberán estar disponibles 24 horas, 7 días a la semana para responder sobre cortes o interrupción.
- E. En condiciones normales de operación, la compañía deberá responder una llamada de un consumidor relacionada con cortes o interrupción de servicios y otros problemas en el siguiente lapso de tiempo:

1. Dentro de 24 horas, incluyendo fines de semana, desde que recibe la llamada
2. La compañía intentará resolver el problema el próximo día laborable de haber recibido la llamada del consumidor o requerimiento de la Junta.

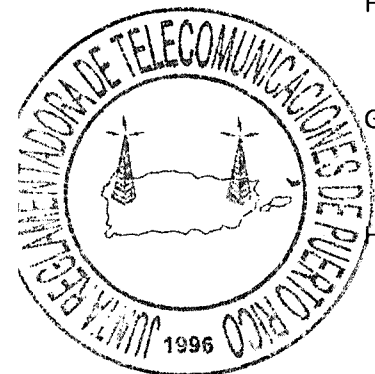
Código del Consumidor



- F. En condiciones normales de operación, la compañía deberá completar el trabajo en 72 horas desde que recibe la llamada requiriendo el servicio, no incluye fines de semana y situaciones donde el consumidor no está disponible durante dicho periodo de 72 horas.
- G. En casos de cable televisión, IPTV y Satélite, y en condiciones normales de operación, la compañía proveerá un crédito a petición del consumidor cuando todos los canales que recibe el consumidor están fuera de servicio por un periodo mayor de 4 horas.
- H. En casos de cable televisión, IPTV y Satélite, si bajo condiciones normales de operación, una desconexión de servicio afecta todo el servicio de programación de video por más de 24 horas consecutivas, la compañía concederá al consumidor un crédito automático a los consumidores afectados, por la misma cantidad de sus cargos mensuales recurrentes proporcionalmente al tiempo en que estuvo sin el servicio. Dicho crédito se verá reflejado en su próxima factura.

#### Artículo 12. Cancelaciones y Créditos

- A. La compañía deberá, antes de realizar cualquier cargo a un cliente que voluntariamente cancele su contrato, informarle clara y adecuadamente lo siguiente: la cantidad exacta de cualquier cargo de cancelación; si el cliente tiene que devolver algún equipo los términos y condiciones bajo las cuales debe devolver el equipo.
- B. Todo cliente deberá ser notificado con anticipación sobre la cancelación de su servicio y las razones para ello.
- C. El cliente podrá solicitar la cancelación mediante el mismo mecanismo utilizado al momento de contratar con la compañía.
- D. Si el cliente debe devolver algún equipo, lo podrá hacer en la tienda u oficina de la compañía más cerca de su residencia.
- E. Todo crédito concedido al cliente se verá reflejado en el próximo ciclo de facturación.
- F. Todo reembolso hecho al cliente se hará no más tarde de 30 días de haberse notificado al cliente del mismo.
- G. Todo depósito a devolverse al cliente se hará no más tarde de 30 días de la conclusión del contrato
- H. Pagos en exceso. Si la compañía tiene conocimiento que el consumidor ha realizado un pago en exceso por lo que procede un crédito, la compañía deberá:



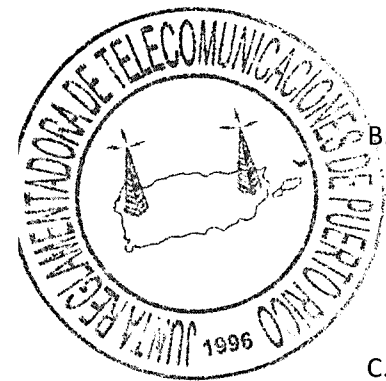
1. conceder el crédito a la cuenta del consumidor conforme dispuesto en el inciso E que antecede
  2. en caso de que el consumidor haya cancelado su servicio, emitir un cheque por la cantidad del crédito conforme dispuesto en el inciso F.
- I. En casos de desastres naturales tales como huracán, terremoto, inundaciones u otros actos similares, la propia compañía, por su iniciativa, acreditará automáticamente y en el próximo ciclo de facturación, el tiempo sin servicio, correspondiente a la parte proporcional de la renta básica.

#### Artículo 12. Tarifas y cargos

- A. La compañía deberá notificar al consumidor sobre la posibilidad de aplicar cargos por mora en las facturas o mediante una notificación separada.
- B. Todos los cargos y tarifas deberán ser de conformidad con la regulación federal, particularmente *truth in billing*, y estatal. La compañía deberá mantener un registro actualizado de las tarifas en la Junta.

#### Artículo 13. Objeción de factura o servicio

- A. El cliente podrá objetar los cargos de su factura dentro de 20 días calendario, a partir del envío de la factura, para pagar u objetar la misma y solicitar la investigación correspondiente.
- B. El cliente podrá presentar su objeción a una factura:
1. por escrito, mediante fax, Internet o por correo;
  2. mediante vía telefónica o;
  3. visita personal a la compañía.
- C. De presentarse la objeción mediante visita personal a la compañía, esta última firmará o sellará el escrito, a través del cual se presenta la objeción.
- D. El consumidor no pagará los cargos en disputa hasta la solución final. La compañía tampoco realizará gestión de cobro alguna hasta tanto no sea resuelta la disputa.
- E. La compañía tomará las medidas pertinentes para resolver la disputa y notificará el resultado de la investigación al consumidor no más tarde de 20 días laborables de haberla recibido.
- F. En caso que, el resultado de la investigación sea que se sostiene los cargos objetados, la compañía informará en la misma notificación el término de 30 días que tiene el



consumidor para acudir en revisión a la Junta, el número de teléfono de la Junta y la dirección.


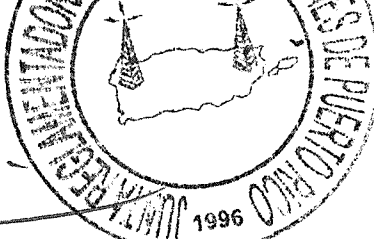
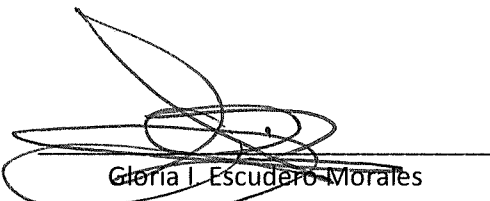


#### Artículo 14. Cláusula de Separabilidad

- A. Si cualquier cláusula o disposición de este Código 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, las cuales mantendrán su validez y vigencia. El efecto de la declaración de nulidad o invalidez quedará limitado al artículo, sección o inciso objeto de la declaración judicial.

#### Artículo 15. Vigencia

- A. Este Reglamento comenzará a regir transcurrido el término de treinta (30) días después de su radicación el Departamento de Estado.

Así lo acordó la Junta el 10 de agosto de 2018.

 <del>Sandra Torres López</del> Presidenta	
 Gloria I. Escudero Morales Miembro Asociada	 Hiram Martínez López Miembro Asociado
<u>En Contra con Voto Explicativo</u> Gladys A. Maldonado Rodríguez Miembro Asociada	 Alexandra Fernández Navarro Miembro Asociada