Núm. 3755
Fecha 7 de febrero de 1989 1:24 p.m.
Aprobado: Sila M. Calderón
Secretario de Estado
Por: [signature]
Secretaria Auxiliar de Estado

REGLAMENTO DE VISTAS ADMINISTRATIVAS SOBRE RECLAMACIONES POR SERVICIOS PUBLICOS ESENCIALES

Artículo I

Sec. 001 - Este reglamento se conocerá como: Reglamento de Vistas Administrativas sobre Reclamaciones de Abonados por Servicio Telefónico y otros Servicios análogos.

Artículo II - Base Legal

Sec. 002 - Este Reglamento se promulga de acuerdo con el Artículo 6, inciso (c) de la Ley Núm. 212 del 12 de mayo de 1942, según enmendada y para dar fiel cumplimiento a la Ley número 33, "Ley para establecer requisitos procesales para la suspensión de servicios públicos esenciales, aprobada el 27 de junio de 1985.

Artículo III - Definiciones

A - Abonado, usuario, suscriptor - Cualquier individuo, agencia pública, sociedad, corporación u otra organización operando como entidad particular en cuyo nombre se suministra el servicio según evidenciado en la solicitud y/o el contrato de servicio o en su ausencia, el recibo de pago de cuentas regularmente emitidas en su nombre.

B - **Autoridad** - Se refiere a la Autoridad de Comunicaciones de Puerto Rico.

C - **Aviso** - Notificación por escrito dirigida al abonado indicando la intención de la Autoridad de suspender o denegar el servicio.

D - **Desconexión permanente** - Terminación total del servicio a un abonado quedando las facilidades disponibles para ser utilizados por la Autoridad.

E - **Desconexión temporera** - Una descontinuación temporera de servicio en la cual las facilidades y el número de teléfono son retenidos disponibles para reconectar el servicio.

F - **Días** - Se refiere a días calendarios.

G - **Examinador** - Personal designado por la Autoridad para celebrar vistas administrativas.

H - **Factura** - Documento enviado mensualmente al abonado que contiene cargos por los servicios esenciales y otros servicios facturados por la Autoridad.

I - **Fecha de presentación** - Fecha en la cual una cuenta o aviso es puesto en el correo o entregado al abonado. Disponiéndose que en caso de avisos puestos en el correo, el término se extenderá a tres días adicionales al período prescrito.

J - Oficina Comercial - Lugar donde regularmente se atienden los usuarios y abonados en sus transacciones comerciales normales con la compañía.

K - Servicio Telefónico Esencial - El uso de la línea de acceso a la red telefónica.

L - Señalamiento - Notificación expedida por la Autoridad indicando fecha, hora y lugar en que ha de celebrarse la vista, la cual se efectuará en las oficinas administrativas centrales de la Autoridad.

M - Tarifa - Escala aplicable por los servicios esenciales que ofrece la Autoridad a sus usuarios y abonados según se establece en el Reglamento Tarifario y demás reglamentos aplicables.

N - Vista - Sesión o reunión privada de carácter informal ante un Examinador designado por la Autoridad.

Artículo IV - Aplicación

Sección A - Este Reglamento regirá los procedimientos de vistas administrativas que se lleven a cabo por la Autoridad de Comunicaciones, bien sea por solicitud de

ésta o por solicitud del abonado.

Sección B - Este aplicará a las reclamaciones que pudieran tener los abonados relacionadas con servicios telefónicos y demás servicios análogos, que ofrece la Autoridad; ententiéndose pero sin que se entienda como una limitación; para los casos siguientes:

1. Factura de cobro por concepto de pago de tarifas.
2. Derechos, rentas u otros cargos facturados.
3. Oportunidad de objetar la corrección y procedencia de los cargos.

Artículo V - Interpretación

Sección A - Este reglamento se interpretará liberalmente de forma que promueva y garantice la participación de los abonados en la solución justa, rápida y económica de las controversias que se susciten entre la Autoridad y aquellos, por razón de los servicios telefónicos y otros análogos prestados.

Artículo VI - Jurisdicción

Sección A - La Autoridad de Comunicaciones, previa solicitud por escrito del abonado, celebrará vistas administrativas, luego de que se hayan agotado los trámites procesales establecidos en la ley Núm. 33 del 27 de junio de 1985 y sin que se entienda una limitación, en los siguientes casos:

a- Desconexión temporera.

b- Desconexión permanente.

c- Por cargos facturados.

d- Reclamaciones por servicios.

Sección B - No se celebrarán vistas en aquellos casos donde:

1. No se hayan radicado ni agotado los procedimientos establecidos por la ley Núm. 33, ni establecido en este Reglamento.
2. El querellante no es el abonado perjudicado o en su defecto no está autorizado de forma fehaciente por el propio abonado para la solicitud de la vista.
3. Cuando la controversia se esté dilucidando ante otro foro administrativo o judicial o la querella se está investigando a solicitud del propio abonado por otro organismo o división de la Autoridad.

Artículo VII - Forma y Contenido de la Solicitud

1. Toda solicitud de vista deberá radicarse por escrito bien personalmente o por correo en las Oficinas Centrales de la Autoridad, División Legal.
2. La solicitud deberá contener una breve relación de hechos en los cuales el abonado basa su reclamación. La misma deberá estar acompañada de toda la evidencia que sostenga sus alegaciones; disponiéndose que en su día el examanidor podrá solicitar cualquier

otra evidencia que no le haya sido sometida.

3. Será requisito indispensable el que se exprese, en la solicitud, el remedio que se solicita.

4. La solicitud deberá estar firmada por el propio abonado o por la persona que esté debidamente autorizada para su representación.

Artículo VIII - Notificación, Procedimiento y Señalamientos

A - El Abonado tendrá quince (15) días a partir de la fecha que refleje el matasellos del correo postal, la factura o notificación para pagar u objetar y solicitar una investigación de la factura ante el funcionario designado en la oficina local donde ubica la estructura que recibe el servicio.

B - El resultado de la investigación se le notificará al abonado por escrito, si el resultado de la investigación le fuera adversa, tendrá diez (10) días a partir de la fecha que refleje el matasellos del correo postal, la factura o notificación, para pagar la factura o para objetar la decisión del funcionario de la oficina local ante otro funcionario designado, representante de la región o distrito en que el usuario recibe el servicio.

C - La decisión del funcionario de la región o distrito se le notificará por escrito al abonado, quien si la decisión le es adversa, tendrá diez (10) días

a partir de la fecha que refleje el matasellos del correo postal, la factura o notificación para pagar o solicitar una revisión de esa decisión y vista administrativa ante un oficial examinador o árbitro, quien será nombrado por la Autoridad de Comunicaciones y el cual no será empleado de la misma.

D - El Examinador o árbitro nombrado dilucidará los planteamientos del abonado y los de la Autoridad, dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha en que se hubiese sometido el caso.

E - Si el Examinador o árbitro resuelve en contra del abonado, éste deberá pagar el balance de la deuda en un plazo de veinte (20) días a partir de la fecha que refleje el matasellos del correo postal, la factura o notificación de la decisión, si el abonado no cumple con el pago, la Autoridad podrá suspender, desconectar y dar de baja el servicio.

F - El abonado tendrá veinte (20) días a partir de la fecha que refleje el matasellos del correo postal, la factura o notificación de la decisión del Examinador o árbitro para recurrir en revisión al Tribunal Superior de Puerto Rico, tal como se dispone en la Sección A del Artículo XII de este Reglamento.

G - Si el resultado de la vista administrativa o de la revisión judicial es favorable al abonado regirá lo dispuesto en la Sección B del Artículo XII de este

H - Si el Abonado no efectúa el pago y no utiliza ni agota el procedimiento establecido para objetar cargos, la Autoridad podría suspenderle el servicio. La suspensión se efectuará en una fecha posterior al término de veinte (20) días a partir del envío de la notificación de suspensión y nunca ocurrirá un viernes, sábado, domingo o día feriado, ni el día laborable anterior a este último.

Artículo IX - Vista

Las vistas se celebrarán en las facilidades de la Autoridad de Comunicaciones en Hato Rey.

A - El Abonado promovente podrá comparecer a la vista asumiendo su propia representación o por persona por él designada ó su representante legal.

B - La vista se conducirá con carácter informal por lo que no serán de rigurosa aplicación las Reglas de Evidencia que rigen la tramitación judicial ante los tribunales de justicia de Puerto Rico.

C - Tanto el abonado como la Autoridad de Comunicaciones podrán presentar aquellos testigos o documentos que posean ante la consideración del examinador, el cual determinará la pertinencia de éstos, entendiéndose además, que el examinador podrá a su sana discreción cambiar el orden de la presentación de la prueba.

D - Con el propósito de acelerar los procedimientos administrativos, no se suspenderán las vistas salvo que exista una justificación válida en derecho y/o justa causa.

E - La solicitud de suspensión de la vista, deberá radicarse por escrito con por lo menos cinco (5) días con antelación a la misma.

F - La vista podrá llevarse a cabo con o sin la presencia del querellante o la parte que represente a la Autoridad de Comunicaciones a no ser que previo el trámite establecido en el inciso (e) antes y de haberse determinado que existe justa causa, proceda la suspensión; ententiéndose que de no proceder la suspensión, la determinación a la cual llegare el examinador será final.

G - La determinación a que llegase el examinador, en cuanto a si procede o no la suspensión de la vista, se le notificará a las partes con por lo menos dos (2) días posterior a la radicación de la solicitud de suspensión, a la última dirección conocida.

H - Los procedimientos utilizados para la celebración de la vista, así como todo el contenido de la misma será perpetuado mediante la utilización de Taquígrafo, Secretaria o grabadora, o cualquier otro medio confiable que el examinador estime práctico y conveniente.

Artículo X - Decisión o adjudicación

A - Luego de celebrada la vista el examinador emitirá su decisión por ecrito, fundamentada en una relación de hechos y determinaciones de derecho, la cual notificará a las partes no más tarde de noventa (90) dias a partir de haberse sometido el caso.

B - Si el examinador resuelve en contra del abonado y confirma la exigibilidad del pago de la factura, el abonado deberá pagar el balance de la deuda en un plazo de veinte (20) dias a partir de la notificación de la decisión. La Autoridad de Comunicaciones, podrá, a su discreción, establecer un plan de pago de la deuda. Si el abonado no cumple con el pago, la Autoridad de Comunicaciones podrá suspender, desconectar y dar de baja el servicio. A no ser que sea su intención y así lo manifieste, recurrir de la decisión administrativa al Tribunal Superior de Puerto Rico, en cuyo caso deberá esperarse por la determinación judicial.

Artículo XI - Reconsideración

A - Luego de notificada la decisión del examinador, las partes tendrán un término de cinco (5) dias para solicitar reconsideración por escrito ante el foro administrativo.

B - Pasados los cinco (5) días de radicada la solicitud de reconsideración, si la parte solicitante no recibe notificación escrita declarando la misma Con Lugar, se entenderá que ésta ha sido denegada.

C - Transcurridos cinco (5) días a partir de la Notificación de la decisión del Examinador, sin que la parte a la cual le fuera adversa haya radicado solicitud de reconsideración, la misma advendrá final y firme.

Artículo XII - Revisión Judicial

A - Tanto el abonado como la Autoridad de Comunicaciones, tendrán veinte (20) días a partir de la notificación de la decisión del Examinador para recurrir en revisión al Tribunal Superior de Puerto Rico, conforme a las disposiciones de la ley número 11 del 24 de julio de 1952, según enmendada y a las reglas aplicables a los recursos para la revisión de decisiones administrativas ante el Tribunal Superior.

B - Si el resultado de la vista administrativa o de la revisión judicial es favorable al abonado, la Autoridad concernida le devolverá o acreditará cualquier cantidad que éste haya pagado en exceso más intereses a razón de un diez (10) por ciento anual.

C - Si el resultado de la vista administrativa o de la revisión judicial es favorable a la Autoridad de Comunicaciones, se seguirá lo determinado en el inciso (b) Artículo X de este reglamento.

Artículo XIII - Disposiciones Generales

A - Este reglamento podrá ser enmendado en todo o en parte por la Junta de Directores de la Autoridad de Comunicaciones de Puerto Rico.

B - En caso de declararse ilegal, inconstitucional, o una sección o parte de este reglamento por un Tribunal de Justicia de Puerto Rico, tal declaración en modo alguno afectará las demás disposiciones del mismo.

Artículo XIV - Vigencia

Este Reglamento entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación y radicación en el Departamento de Estado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

FECHA DE APROBACION: 7/2/89

FECHA DE VIGENCIA: _____

Hiram H. Puig

HIRAM H. PUIG
ADMINISTRADOR GENERAL
AUTORIDAD DE COMUNICACIONES