

(orig.)

Núm. 5946
Fecha: 7 abril 1999
8:11 A.M.
Aprobado: Norma Burgos
Secretaria de Estado
Por: [Signature]
Secretario Auxiliar de Servicios

**GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE TELECOMUNICACIONES
DE PUERTO RICO**

**REGLAMENTO SOBRE EL SERVICIO DE TARJETAS DE LLAMADAS
PRE-PAGADAS**

1. Base Legal

Se promulga este Reglamento conforme al Capítulo II, Artículo 7(a) de la Ley 213 de 12 de septiembre de 1996, conocida como "Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996", y la Ley 170 de 12 de agosto de 1988, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme".

2. Propósito y Ambito

El propósito de este Reglamento es regir el servicio de tarjetas de llamadas pre-pagadas de larga distancia intraisla en Puerto Rico, en beneficio de los consumidores. El presente Reglamento aplica tanto a las compañías que proveen el servicio de tarjetas de llamadas pre-pagadas utilizando su propia red, como a las compañías que revenden este servicio.

3. Relación con Reglamentación Interna

Estas reglas serán suplementadas por los reglamentos promulgados por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico, en particular por el *Reglamento Para la Expedición de Certificaciones y Franquicias* y el *Reglamento Sobre Imposición de Cargos a las Compañías de Telecomunicaciones*.

4. Definiciones

- a) "Certificación" – significará la autorización que otorgue la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones a una compañía de telecomunicaciones para prestar un

servicio de telecomunicaciones en Puerto Rico conforme al Artículo 2, Capítulo III de la Ley 213 de 12 de septiembre de 1996 y el *Reglamento Para la Expedición de Certificaciones y Franquicias* expedido por la Junta.

- b) “Compañía de Tarjetas de Llamadas Pre-pagadas” – significará cualquier persona o entidad que utilice su propia red para proveer el servicio de tarjetas de llamadas pre-pagadas de larga distancia intraisla o revenda dichos servicios. Estas compañías serán consideradas como “Compañías de Telecomunicaciones” para propósitos de la Ley 213 de 12 de septiembre de 1996, y los siguientes reglamentos promulgados por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones: *Reglamento para la Expedición de Certificaciones y Franquicias y Reglamento Sobre Imposición de Cargos a las Compañías de Telecomunicaciones*.
- c) “Junta” – significará la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico.
- d) “Ley 213” – significará la Ley 213, aprobada el 12 de septiembre de 1996, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”.
- e) “Ley 170” – significará la Ley 170, aprobada el 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”.
- f) “Número de Identificación de la Tarjeta” – significará el número de identificación asignado a cada tarjeta, que se marcará para efectuar cualquier llamada de larga distancia intraisla al utilizar una tarjeta de llamadas pre-pagadas.
- g) “Código de acceso” – significará el número libre de costo que se marcará al efectuar cualquier llamada de larga distancia intraisla al utilizar una tarjeta de llamadas pre-pagadas.
- h) “Servicio de Tarjetas de Llamadas Pre-Pagadas” – significará cualquier servicio pre-pagado de telecomunicaciones que permita a los usuarios efectuar llamadas de larga distancia intraisla mediante un código de acceso y el número de identificación de la tarjeta.
- i) “Llamada Intraisla” – significará cualquier llamada de larga distancia que se origine y termine en Puerto Rico.

- j) “Tarjetas de Llamadas Pre-pagadas” – significarán las tarjetas utilizadas para pagar por adelantado llamadas de larga distancia intraisla, mediante un código de acceso y el número de identificación de la tarjeta.
- k) “Tiempo de Conversación” – significará el tiempo en el cual se lleva a cabo una telecomunicación efectiva en ambas direcciones.
- l) “Compañía Revendedora de Servicios” – significará cualquier compañía que revenda el servicio de tarjetas de llamadas pre-pagadas de larga distancia intraisla, utilizando la red de otras compañías.

4.1. Términos No Definidos

Cualquier término que no esté específicamente definido en este documento, tendrá el significado asignado al mismo en la Ley 213, la Ley 170, o en cualquier otro reglamento promulgado por la Junta.

5. Certificaciones

Ninguna persona o entidad podrá proveer servicio de tarjetas de llamadas pre-pagadas dentro del Estado Libre Asociado de Puerto Rico o ninguna porción del mismo, ya sea utilizando su propia red o mediante reventa, sin la previa certificación válida de la Junta para proveer dicho servicio. Toda solicitud para proveer el servicio de tarjetas de llamadas pre-pagadas deberá cumplir con las disposiciones del *Reglamento Para la Expedición de Certificaciones y Franquicias* promulgado por la Junta.

La compañía de tarjetas de llamadas pre-pagadas que estén certificadas por la Junta al momento de vigencia del presente Reglamento, deberán solicitar una enmienda a su certificación, mediante escrito o moción, para incluir el servicio de tarjetas de llamadas pre-pagadas. Deberán además, darle cumplimiento a todas las disposiciones del presente Reglamento.

La compañía de tarjeta de llamadas pre-pagadas deberá incluir el número de certificación emitido por la Junta en el contrato que otorgue con los establecimientos y demás entidades donde se vendan las tarjetas de llamadas pre-pagadas, previo al comienzo de la venta de éstas.

6. Pago del Cargo Reglamentario

Toda persona o entidad que provea servicio de tarjetas de llamadas pre-pagadas dentro del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, ya sea utilizando su propia red o mediante reventa, deberá cumplir con las disposiciones del *Reglamento Sobre Imposición de Cargos a las Compañías de Telecomunicaciones* promulgado por la Junta.

7. Información que Deberá Incluirse en la Tarjeta

La siguiente información deberá aparecer impresa, de manera legible, en toda tarjeta de llamadas pre-pagadas:

- a) nombre de la compañía, tal y como aparece en la certificación que emita la Junta, o nombre que la compañía utiliza para hacer negocios en Puerto Rico;
- b) número de servicio al cliente libre de cargos;
- c) código de acceso libre de cargos;
- d) número de identificación de la tarjeta; y
- e) fecha de expiración, si alguna.

Las compañías de tarjetas de llamadas pre-pagadas tendrán un término de noventa (90) días, contados a partir de la fecha de vigencia del presente Reglamento, para darle cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Artículo.

8. Información Adicional que Deberá Proveer la Compañía al Usuario por Escrito

Además de la información requerida en el artículo anterior, la compañía deberá proveerle al usuario, de manera legible, la siguiente información:

- a) cargo máximo por minuto o unidad;
- b) cualquier sobrecargo aplicable;
- c) en caso de que la tarjeta pueda ser reactivada, una explicación clara sobre el procedimiento a seguir para efectuar la reactivación;
- d) cantidad que el usuario deberá pagar para adquirir la tarjeta; y
- e) cualquier información o instrucciones adicionales relacionadas al uso de la tarjeta, incluyendo sus características o servicios especiales.

Esta información deberá proveerse por cualquiera de los siguientes medios: (I) estar impresa en la envoltura o empaque de la tarjeta; (ii) mediante folletos informativos

("brochures"); o (iii) mediante exposición prominente en el lugar donde se venda la tarjeta. La información deberá ser redactada en los idiomas español e inglés.

9. Información que Deberá Proveer la Compañía Mediante el Número de Servicio al Cliente.

A través del número de servicio al cliente libre de costo, y de así solicitarlo el usuario, la compañía deberá proveerle, entre otra, la siguiente información:

- a) tarifas y sobrecargos; y
- b) balance disponible de uso en la tarjeta

Esta información deberá ser provista por la compañía mediante el código de acceso o mediante el número de servicio al cliente.

10. Réconds.

Toda compañía deberá conservar réconds conteniendo información sobre el código de acceso, número de identificación de la tarjeta, número telefónico de donde se origina la llamada, fecha y hora en que se originó la llamada, tiempo de conversación, número al que se llamó y número de cuenta. La compañía deberá conservar dichos réconds por un término no menor de un año.

11. Servicio al Usuario

La compañía tendrá disponible un número telefónico libre de cargos, veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana. Representantes de la compañía, debidamente adiestrados, deberán estar disponibles para atender a los usuarios por teléfono durante horas laborables. Bajo condiciones operacionales normales, los representantes deberán contestar las llamadas de los usuarios dentro de un tiempo no mayor de treinta (30) segundos. Si es necesario transferir la llamada, la transferencia no debe tomar más de treinta (30) segundos.

Luego de horas laborables, la compañía deberá tener disponible un sistema automático para atender las llamadas, que incluya una contestadora ("answering machine"). Las llamadas recibidas fuera de horas laborables deberán ser respondidas por

un representante de la compañía, al día laborable siguiente al día en que el usuario se comunicó con la compañía.

Como alternativa a la contestadora (“answering machine”), las compañías podrán instalar un sistema automatizado de respuestas grabadas que guíen al usuario a través de una serie de menús, que contengan, entre otras cosas, respuestas a las preguntas comunes, y que dirijan al usuario a llamar a la compañía al día siguiente en algún momento conveniente, para discutir cualquier asunto o contestar cualquier pregunta que no se pudo discutir o contestar a través del sistema automatizado.

Las compañías de recursos económicos y de personal limitados, durante horas laborables, podrán responder a las llamadas de los usuarios utilizando personal en turno (“on call”) para asistir al cliente. De ser este el caso la llamada deberá ser contestada dentro de un período de tiempo no mayor de treinta (30) minutos. Luego de horas laborables, la compañía deberá tener disponible un sistema automático para atender las llamadas, que incluya una contestadora (“answering machine”). Las llamadas recibidas fuera de horas laborables deberán ser respondidas por un representante de la compañía, al día laborable siguiente al día en que el usuario se comunicó con la compañía.

Las compañías revendedoras del servicio de tarjetas de llamadas pre-pagadas podrán contratar los servicios de otra compañía para atender las llamadas de sus clientes. La compañía contratada a estos efectos deberá cumplir con las disposiciones contenidas en el presente Artículo.

Estas normas deberán cumplirse en no menos del noventa por ciento (90%) del tiempo bajo condiciones normales de operación, midiéndose trimestralmente. No se le exigirá a las compañías el adquirir equipos ni realizar encuestas para medir el cumplimiento con estas normas de contestar llamadas telefónicas, a menos que algún historial de quejas indique claramente el incumplimiento.

12. Normas Sobre Tarifas y Cargos

Toda compañía deberá cumplir con los siguientes requisitos relativos a sus tarifas y cargos por el servicio de llamadas pre-pagadas:

- a) Las compañías no podrán reducir el valor de una tarjeta por menos de las tarifas o cargos, según divulgados al cliente conforme a los artículos 9 y 10 del presente Reglamento.
- b) La tarjeta podrá ser reactivada a una tarifa y sobrecargos más altos que aquellos correspondientes a la compra inicial o a la última reactivación. La compañía deberá divulgar al usuario la nueva tarifa y recargos al momento de la reactivación.
- c) El incremento en los débitos o cargos a la tarjeta no podrá exceder de un minuto. Para efectos de débitos o cargos por utilización, la compañía sólo podrá redondear el tiempo de conversación al próximo minuto.
- d) La compañía podrá facturar solamente por el tiempo de conversación, más por cualquier sobrecargo aplicable. Las compañías no podrán cobrarle al usuario por llamadas efectuadas en las que no se logró una comunicación, ya sea por motivo de que la llamada no fue contestada, porque la línea estuviera ocupada, o por cualquier motivo similar.

13. Reembolso

Cada compañía deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos sobre reembolso:

- a) La compañía deberá reembolsarle al usuario una cantidad equivalente al valor disponible en la tarjeta de llamadas pre-pagadas, por toda tarjeta que advenga inservible o inútil por razones ajenas al usuario, y que no haya expirado. A opción de la compañía, el reembolso podrá efectuarse en dinero en efectivo o en servicio. Dicho reembolso deberá proveerse al usuario dentro de un término de treinta (30) días, contados a partir de la notificación o queja del usuario a la compañía. La compañía también tendrá la opción de extender una nueva tarjeta al usuario, siempre y cuando se le de un crédito por el valor que tenía disponible en la tarjeta que advino inútil.
- b) Las compañías podrán, pero no estarán obligadas a proveer reembolsos cuando una tarjeta se haya extraviado o haya sido hurtada.

14. Período de Expiración

Las tarjetas de llamadas pre-pagadas que no tengan un período de expiración establecido, se entenderá que permanecerán activas indefinidamente.

15. Envoltura o Empaque de la Tarjeta

Las tarjetas de llamadas pre-pagadas deberán emitirse en empaques o envolturas sellados, o en la alternativa, deberán contener un sello o etiqueta que cubra el número de identificación de la tarjeta, impidiendo que el mismo esté visible.

16. Fianza

Con el propósito de salvaguardar los derechos de los usuarios en la eventualidad de que una compañía de tarjetas de llamadas pre-pagadas cese de proveer dicho servicio en Puerto Rico, toda compañía de tarjetas de llamadas pre-pagadas deberá prestar una fianza o emitir un Certificado de Depósito, pagadero a nombre de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, por la suma de Diez Mil Dólares (\$10,000,00). La compañía deberá prestar dicha fianza o Certificado de Depósito al momento en que solicita la certificación o enmienda a su certificación para incluir el servicio de tarjetas de llamadas pre-pagadas. El Certificado de Depósito podrá obtenerse en cualquier institución bancaria o asociación de ahorro y crédito que esté debidamente certificada por el Comisionado de Seguros de Puerto Rico.

A discreción de la Junta, se podrá eximir de la responsabilidad de prestar fianza a las compañías que así lo soliciten mediante moción, fundamentando dicha solicitud en la solidez económica de la compañía, los años que lleva en la industria de las telecomunicaciones, su reputación en el mercado, y otras razones similares.

17. Sanciones

Aquellas acciones que constituyan violaciones al presente Reglamento podrán constituir fundamento para que la Junta, luego de emitir una Orden de Mostrar Causa, imponga aquellas sanciones que estime adecuadas.

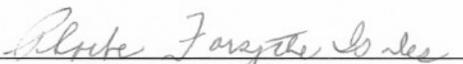
19. Cláusula de Separabilidad

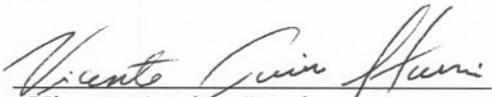
Si cualquier cláusula o disposición de este Reglamento fuere declarada ilegal o inconstitucional por un tribunal de justicia con jurisdicción y competencia, por sentencia final y firme, tal declaración no afectará la validez de las demás cláusulas del mismo, las que mantendrán su validez y efecto. El efecto de la declaración de nulidad o invalidez quedará limitado al artículo, sección o inciso objeto de dicha declaración judicial.

20. Vigencia

Estas reglas comenzarán a regir transcurrido el término de treinta (30) días después de su radicación en el Departamento de Estado.

Así lo acordó la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico por el voto de sus miembros presentes en Sesión Ordinaria, en San Juan, Puerto Rico, el 31 de marzo de 1999.


Phoebe Forsythe Isaacs
Presidenta


Vicente Aguirre Iturrino
Miembro Asociado


Casandra López
Miembro Asociado