

EMERGENCIA

9-1-1

...por la seguridad de Puerto Rico

**REGLAMENTO DE FACTURACION Y COBRO
PARA EL CARGO A LOS ABONADOS POR
CONCEPTO DEL SERVICIO 9-1-1**

JUNTA DE GOBIERNO SERVICIO 9-1-1



Núm. 6203

Fecha: 4-octubre-2000

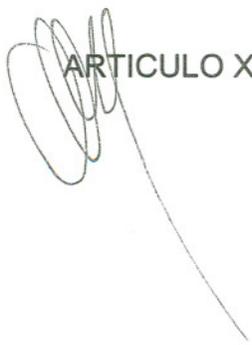
Aprobada: Angel L. Morey
Secretario de Estado

Angel L. Morey
Secretario Auxiliar de Servicios

...por la seguridad de Puerto Rico

TABLA DE CONTENIDO

ARTICULO I. INTRODUCCIÓN	2
ARTICULO II. BASE LEGAL	3
ARTICULO III. TITULO	3
ARTICULO IV. PROPÓSITO	3
ARTICULO V. DEFINICIONES	3
ARTICULO VI. DISPOSICIONES GENERALES	4
ARTICULO VII. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS	11
ARTICULO VIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	12
ARTICULO IX. DEROGACIÓN	13
ARTICULO X. APLICACIÓN:	13
ARTICULO XI: PENALIDAD	14
ARTICULO XI: SEPARABILIDAD	14
ARTICULO XI. VIGENCIA	14





REGLAMENTO DE FACTURACIÓN Y COBRO PARA **EL CARGO A LOS ABONADOS POR CONCEPTO** **DEL SERVICIO 9-1-1**

ARTICULO I. INTRODUCCIÓN

La Ley Núm. 144 del 22 de diciembre de 1994, según enmendada, creó la Ley para la Atención de Llamadas de Emergencias de Seguridad Pública. Esta ley es cónsona con la Orden Ejecutiva del Gobernador de Puerto Rico OE-1993-20 del 28 de mayo de 1993. Dicha ley faculta a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 a establecer los cargos que estime justificado para sufragar los gastos en equipos y facilidades que la presentación del Servicio 9-1-1 y su administración directa requiera de las agencias participantes.

La prestación del servicio de emergencia requiere la erogación de fondos, los cuales deben ser cobrados a los fines de obtener los recursos necesarios para mantener en condiciones óptimas dicho servicio.

Es importante señalar que los ingresos generado por la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 se utilizarán exclusivamente para sufragar o reembolsar gastos directamente atribuibles a la Recepción y Atención de los Servicios de Primera Intervención en dichas emergencias y la administración de estos servicios.

ARTICULO II. BASE LEGAL

Este procedimiento se adopta en virtud del Artículo 5(D) de la Ley Núm. 144 citada, y al Artículo 22(b) del Reglamento Núm. 5303 del 11 de agosto de 1995, según enmendado.

ARTICULO III. TITULO

Este Procedimiento se conocerá como el "Procedimiento de Facturación y Cobro Para el Cargo a los Abonados del Servicio 9-1-1".

ARTICULO IV. PROPÓSITO

Se aprueba este procedimiento con el propósito de establecer un mecanismo efectivo y uniforme para el Cobro de los Cargos a los Abonados por concepto del Servicio 9-1-1.

ARTICULO V. DEFINICIONES

- A. Agencia-** Organismo creado por las disposiciones de la Ley 144 del 22 de diciembre de 1994, según enmendada.
- B. Director Ejecutivo-** Funcionario nombrado por la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 de conformidad a la Ley 144 citada.
- C. Director(a) Oficina de Presupuesto y Finanzas-** Funcionario de la agencia encargado (a) de diseñar y realizar las funciones que se rigen en este procedimiento.

- D. Compañía de Teléfonos-** Compañía de Teléfonos y sus Revendedores las cuales, facturan y cobran a sus abonados el cargo por concepto al Servicio 9-1-1.
- E. Revendedores-** Serán todas aquellas personas, entidades u organizaciones comerciales establecidas en Puerto Rico que vendan Tarjetas Prepagadas o Servicios por Contratos de compañías telefónicas.
- F. Servicio Prepagados-** Servicio que ofrecen la Compañías de Teléfonos para uso exclusivo en teléfonos celulares, en el cual puede o no, mediar una tarjeta prepagada.
- G. Servicio Por Contrato-** Servicio de post-pago de servicio telefónico que incluye pero no se limita a todos servicios alámbricos, inalámbricos y celulares de telefonía.

ARTICULO VI. DISPOSICIONES GENERALES

- A. Las compañías de teléfonos notificarán a la Oficina de Presupuesto y Finanzas de la Junta de Gobierno del Servicio 91-1 sobre sus departamentos administrativos que estén envueltos con el proceso de facturación, cobro y pago y que oficiales están a cargo de tal forma que pueda surgir comunicación directa en caso de dudas.
- B. La compañía de teléfono deberá indicar como aparece indicado al abonado el cargo por servicio 9-1-1, en la factura expedida a estos.
- C. Las compañías de teléfono que posean servicio de venta de tarjetas prepagadas y las vendan al por mayor o en cantidades especiales para ser revendidas, deberán incluir el cargo al abonado previo a que

el revendedor las venta. Por lo cual es responsabilidad de las compañías telefónicas hacer ese cobro al momento de la venta y remitirlo a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, una vez la compañía active la línea. En caso de que dichas tarjetas sean devueltas como no vendidas, la compañía podrá devolver el cargo retenido por concepto del 9-1-1, si nunca se activó la línea. Las compañías telefónicas deberán certificar a la Oficina de Presupuesto y Finanzas, dentro los 30 días siguientes a la vigencia de este reglamento quienes son sus revendedores e indicará en el futuro cuando estos cesen en su relación comercial con al compañía o notificar de nuevos revendedores. Será importante destacar que cada compañía telefónica es responsable de establecer los medios logísticos necesarios para buscar determinar cuando determinado equipo hace uso de un servicio prepago, durante un mes, para evitar cargarle más de la cantidad de dinero establecida por la Junta Gobierno del Servicio 9-1-1. Bajo ninguna circunstancia, puede haber un cargo por mes en exceso a la cantidad establecida.

- D. Cada compañía deberá remitir un modelo del tipo de factura, en los servicios que aplique, usada en la facturación al cliente donde se explique la misma, una vez este reglamento entre en vigencia y deberá volverlo a remitir en caso de que haga cambio a dicho modelo en el futuro.
- E. Las compañías de teléfonos deberán conservar y mantener todos los documentos y certificaciones relacionados con los procedimientos de cargos y pagos relacionados a los recaudos del servicio 9-1-1 por un término de seis años o pasadas dos intervenciones de la Oficina del Contralor de Puerto Rico. En caso de fusión corporativa, cese de operaciones o quiebra de la entidad dentro del periodo dispuesto en

este inciso, será responsabilidad de los funcionarios corporativos el documentar y remitir la información relacionada a la Oficina de Servicios Generales de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 para el archivo correspondiente de la misma.

F. No se podrá emitir remesa alguna en efectivo, por lo cual entre los métodos aceptables está un cheque corporativo y/o certificado y transferencias electrónica al Banco Gubernamental de Fomento o aquella institución financiera que sirva de depositaria a la Junta de Gobierno del Servicio 91-1.

G. El cargo por Servicio a la Línea 9-1-1 aparecerá en la factura del abonado y será cobrado por mes adelantado. Este mecanismo será el mismo a ser utilizado en la facturación de los servicios celulares.

H. En el caso de los servicios prepagados estas se cobrarán dentro del costo de cada tarjeta o servicio prepagado vendido al abonado, por el periodo correspondiente al primer mes. En caso de que dicho servicio posea tiempo disponible más allá del primer mes, por cada mes que esta esté vigente se cobrará el cargo dispuesto del balance disponible de dicho tiempo. Si el balance de tiempo en la tarjeta no cubre el cargo al abonado se procederá a acumular el cargo como una deuda y será cobrado tan pronto como el abonado adquiera otro servicio prepagado o del tiempo disponible cuando este haga uso de una nueva tarjeta. Las compañías deberán crear un mecanismo, similar al que usan para recordarle al cliente sobre el balance de tiempo que le



queda en la tarjeta prepagada, que le indique el debito correspondiente por el cargo por el servicio a la línea de emergencia 9-1-1. A su vez las compañías establecerán el mecanismo a seguir para identificar aquellos equipos que hacen uso de servicio prepagado y no tienen balances para realizar el cargo correspondiente por el servicio 9-1-1, una vez adquieran un nuevo servicio, sujeto a la limitación del tiempo transcurrido desde la última vez que se realizó tal cargo, que se expone más adelante. Esto basado en que las compañías telefónicas, deben estar concientes que todo tipo de equipos telefónicos, tienen que tener acceso exclusivo al número 9-1-1 a pesar de que la cuenta no este activa, posea deuda o no tenga tiempo disponible, dado a que es un número universal de emergencia establecido por las leyes y reglamentaciones estatales y federales. Por otro lado las compañías crearán mecanismo interno junto con sus revendedores, para garantizar que cuando un abonado compra más de una tarjeta prepagada en un mismo mes, solo se le cobre el cargo al abonado una sola vez durante dicho mes. Un procedimiento recomendado para la determinación de no cobro del cargo, es el recibo de compra del abonado, en el cual se identifique que ha pagado dicho cargo en una fecha y hora especifica, el abonado tendrá que mostrarlo al momento de adquirir una nueva tarjeta durante ese mes, para evitar que se le cobre nuevamente el cargo dispuesto, en caso de que no lo posea se deberá cobrar el cargo. Para evitar que el recibo se use indiscriminadamente, por múltiples personas, para líneas distintas, las compañías telefónicas buscarán un control tanto de recibos prenumerados así como del equipo. En el caso del equipo, se usará para determinar si ha pagado o no dicho cargo en determinado mes. En caso de que aparezca activa la línea y un cargo no pagado, se procederá a descontar del tiempo disponible. Por su parte los

recibos que certifican que el cargo ya ha sido pagado en un mismo mes y las tarjetas prepagadas, deberán parearse de tal forma que se evite, que se beneficien indebidamente el abonado, mediante el uso de equipos distintos simultáneamente. Copia de esos recibos de compra previa, que evidenciaron el cobro del cargo nuevamente, deberán ser conservados por la compañía telefónica, para computar la remesa de cada mes y futuras auditorias.

- I. Para propósitos del cobro por servicio 9-1-1 en el servicio prepagado, se debe considerar que cada servicio prepagado vendido es una línea telefónica y sobre la misma aplica el cargo establecido.
- J. Los recaudos recibidos por la Agencia se realizarán de acuerdo al número de abonados o servicios prepagados activos al final del mes objeto de pago. Para procesar este pago la Compañía de Teléfonos deberá someter con la remesa el formulario SE911-168 Conciliación de Remesa.
- K. El método de pago mencionado en el párrafo anterior será utilizado para hacer los pagos o remesas a la Agencia durante el primer mes luego de que se inicia el cargo a los clientes. Se emitirán conciliaciones de remesas independientes por cada servicio, ya sea prepagado o por contrato, y así deberán identificarse.
- L. En los meses subsiguientes la Compañía de Teléfonos realizará ajustes necesarios y deducirá de los pagos aquellas cantidades que no fueron pagadas por sus clientes "Tiradas a Pérdidas" o "Cuentas Incobrables":
 - 1. La Agencia considera que una cuenta es Incobrable cuando, aún luego de varias gestiones de cobro por representantes de la compañía, la cuenta esté en atraso por 90 ó más. Estas cuentas



deberán ser reportadas como "Cuentas Incobrables" en la Conciliación de Remesas.

2. La Compañía de Teléfonos mantendrá mes a mes, la contabilidad de aquellas Cuentas Incobrables o consideradas como perdidas, las cuales estarán sujetas a examen por el Personal autorizado por la Agencia.
3. Como "Otros" en la conciliación correspondiente se pueden incluir aquellos servicios prepagados que luego del primer mes no tienen balance y no han readquirido un nuevo servicio, sin embargo las compañías telefónicas, deberán emitir una certificación mensual que remitirá junto con la remesa correspondiente, del total de servicios prepagados a los cuales se les ha acumulado un balance por concepto del cargo por servicio 9-1-1. Esto se considerará cuentas por cobrar, y solo pueden reclasificarse como incobrables más allá de los noventa (90) días, de haberse concluido el mes en que se le hizo el ultimo cargo por servicio 9-1-1.

M. La Compañía de Teléfonos facturará a sus clientes por servicios telefónicos, los cargos por Servicio 9-1-1, establecido por la Junta de Gobierno:

- Abonado Residencial, Organización sin Fines de Lucro y Religiosa (\$0.50)
- Abonado Comercial, Profesional y Gubernamental (\$1.00)
- Abonado de cada Teléfono Celular activado (\$0.50)
- Abonado que utiliza el Servicio de Tarjetas Prepagadas(\$0.50)

- Los cargo antes mencionado serán facturados mensualmente y serán identificados por la Compañía de Teléfonos separadamente en la Conciliación de Remesa sometida a la Agencia.

N. En el término de treinta (30) días luego del cierre de cada mes calendario, la Compañía de Teléfonos contabilizarán las sumas de dinero recaudadas para el Sistema 9-1-1 y procederá a enviar el importe a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1. Además enviarán a la Agencia la Conciliación de Remesa de dicho mes. Toda aquella compañía telefónica que al momento de la adopción de este reglamento no haya remitido el cargo por servicio 9-1-1 dispuesto en la Ley SUPRA, deberá hacerlo dentro de los próximos seis (6) laborables. Al concluir este periodo la agencia impondrá las penalidades que la jurisprudencia, la legislación u otro remedio legal disponga, por no cumplir con su deber legal. Esto sin menoscabo de que se recurra al foro judicial correspondiente a demandar el depósito del cargo aplicable no remitido y las costas en que incurra la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 en dicho proceso. Lo anteriormente dispuesto aplicará en lo subsiguiente, en que no se remita los fondos correspondientes al periodo concluido dentro del termino dispuesto en ley o reglamento.

O. La Oficina de Presupuesto y Finanzas de la Agencia, una vez reciba la Conciliación de Remesa de la Compañía de Teléfonos, expedirá un Recibo Oficial de Recaudación, según se dispone en el Reglamento de Recaudaciones de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

P. La Compañía no podrá retener el costo neto de la facturación por el cobro de los cargos del 9-1-1. La compañía facturará a la Agencia el desglose de los cargos por cobro y facturación de los cargos relativos

al Servicio 9-1-1, que estará sujeto a la cantidad que así establezca la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

- Q. La agencia reembolsará a la Compañía de Teléfonos el costo neto de la facturación y el cobro de los cargos sin que estos excedan del **.30%** (punto treinta por ciento) del cargo mensual por abonado en un término no mayor de 30 días. Esta cantidad puede ser enmendada por la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, previa aprobación de una Resolución a estos efectos y aplicará de forma prospectiva al próximo mes luego de aprobada la misma y sobre los cargo que se acumulen desde ese mes en adelante.
- R. La compañía designará un funcionario que servirá como Oficial de Enlace con la Junta sobre los asuntos relacionados al cobro, facturación y remesa de los cargos a los abonados por concepto del Servicio 9-1-1.
- S. Las compañías telefónicas que posean el servicio de teléfonos públicos serán responsables de remitir a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, el cargo por la cantidad de \$1.00 (comercial), por cada teléfono que posea instalado y operando en cualquier momento durante el mes.

ARTICULO VII. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

A tenor con las disposiciones o interpretaciones de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, la jurisprudencia del Tribunal Supremo de Puerto Rico y el Artículo 22 "Ingresos y Cargos a los Abonados Telefónicos" de la Ley Núm. 144 citada, la compañía conservará y mantendrá todos los documentos relacionados con los

procedimientos a los cargos y pagos relativos a los recaudos del Sistema 9-1-1 por un término de seis (6) años o pasados dos (2) intervenciones de la Oficina del Contralor de Puerto Rico. Todos estos documentos estarán disponibles para ser inspeccionados por la Junta o aquellos auditores que la Junta designe para realizar la auditoria. Dichos documentos estarán almacenados tanto en las Oficinas Centrales de la Compañía y/o en una localización designada para el almacenaje de documentos.

A su vez de acuerdo a las disposiciones o interpretaciones de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, la jurisprudencia del Tribunal Supremo de Puerto Rico y demás leyes y reglamentos aplicables, la Junta o la Oficina del Contralor determinaran la necesidad de realizar una auditoria sobre los cargos por servicio 9-1-1 remitidos y sobre el cobro de los mismo. Para ello será necesario notificar, por escrito, a la Compañía con por lo menos treinta (30) días con anterioridad para así permitirle a la Compañía tener disponibles los documentos de los cuales se solicita la auditoria. Además, toda solicitud debe indicar el objeto de la auditoria y cualquier otra expresión necesaria para la misma. A su vez la conducción de auditoria puede ser desempeñada por la Oficina de auditoria Interna de la Junta o Auditores Externos que así se contraten para determinar la propiedad, corrección y certeza de las cantidades remitidas.

ARTICULO VIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Junta reconoce que la información que le será provista por la Compañía de Teléfonos está revestida de confidencialidad ya que contiene información del negocio de esta, la cual resultaría en detrimento para el que sea divulgada sin seguir el debido procedimiento. A tales

efectos, la Junta no divulgará en forma alguna, excepto según sea requerida por disposición legal, cualquier información confidencial. Solamente personal de la Junta que necesariamente sea requerida a trabajar con dicha información podrá tener acceso a la misma, quienes deberán observar el mayor grado de confidencialidad sobre la misma y que la divulgación de la misma a terceras partes, esta sujeta a las penalidades establecidas por el Ley de Ética Gubernamental y los reglamentos adoptados a su amparo.

ARTICULO IX. DEROGACIÓN

Queda derogada o enmendada, toda directriz, acuerdo o reglamento que hasta el momento de la vigencia de este reglamento prevaleció en las Compañías Telefónicas en relación a la Junta o de las Agencias que componen la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, hasta donde exista conflicto o sea contraria, al presente reglamento.

ARTICULO X. APLICACIÓN:

El presente reglamento constituye la principal fuente normativa de la función de facturación y cobro del cargo a abonado establecido en la Ley SUPRA, por lo cual le compete a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 a través de su administración representada por el Director Ejecutivo y los funcionarios en que este delegue, la interpretación del alcance de lo dispuesto en el presente reglamento. A su vez de crear a su amparo medidas u opiniones sobre la aplicabilidad de las disposiciones de este reglamento de cara a solucionar situaciones no contempladas específicamente en el texto del mismo, al momento de su adopción.

ARTICULO XI: PENALIDAD

Se impondrá una multa que no excederá de cinco mil (\$5,000), según dispone la ley número 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, a toda compañía que viole o no cumpla con las disposiciones del presente reglamento.

Todo multa impuesta será pagadera a favor del Director de Presupuesto y Finanzas de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, dentro del ciclo de los treinta (30) días de la remesa próxima a pagarse luego de notificada la imposición.

ARTICULO XI: SEPARABILIDAD



Si cualquier parte, artículo, párrafo, oración, frase, palabra, sección o cláusula de este reglamento fuese impugnada o declarada nula por un Tribunal con jurisdicción competente, la sentencia dictada a tal efecto solo afectará aquella parte, párrafo, oración, frase, palabra o sección cuya nulidad haya sido declarada, las demás permanecerá en toda vigencia y aplicabilidad.

ARTICULO XI. VIGENCIA

Este reglamento entrará una vez concluya en el Departamento de Estado el proceso dispuesto por la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.



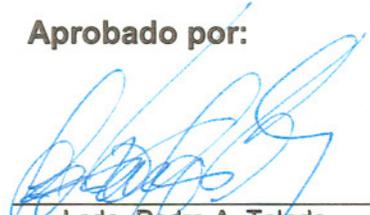
Adoptado en San Juan, Puerto Rico el 11 de septiembre de 2000.

Recomendado por:

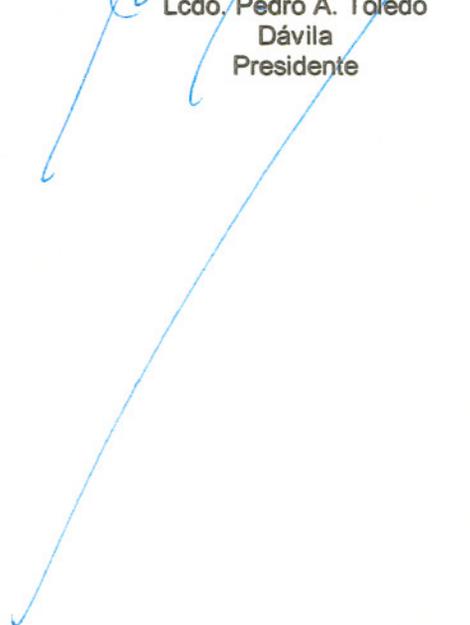


Jacinto Desiderio Ortiz
Director Ejecutivo

Aprobado por:



Lcdo. Pedro A. Toledo
Dávila
Presidente





CONCILIACION DE REMESA

MES _____
 COMPAÑIA _____

	RESIDENCIALES	COMERCIALES	CELULARES	TARJETAS PREPAGADAS
NUMERO DE LINEAS ACTIVADAS AL COMIENZO DEL MES				
ACTIVACIONES DURANTE EL MES				
MENOS DESACTIVACIONES DURANTE EL MES				
TOTAL DE LINEAS ACTIVADAS	-	-	-	-
CARGO POR LINEA	0.50	1.00	0.50	0.50
SUBTOTAL	-	-	-	-
CUENTAS LLEVADAS A PERDIDAS Y/O INCOBRABLES				
TOTAL RECAUDADO	-	-	-	-

PREPARADO POR:

 NOMBRE

 TITULO

 FIRMA

 FECHA