

PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS CON NUESTROS USUARIOS Y PARA CASOS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

1 de marzo del 2022

Artículo 1 - Base Legal

Se promulga este Procedimiento conforme a la Sección 267f(a), 267 f(f) y la Sección 2691 de la Ley Núm. 213 de 12 de septiembre de 1996, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”, 27 LPRAS 267f(a), 267f(f), 2691.

Artículo 2 - Propósito y Ámbito

Este procedimiento busca implementar aquellas salvaguardas que faciliten una solución justa y eficiente, en los casos en que el cliente presente reclamos sobre los servicios ofrecidos o en los casos de suspensión del servicio.

Artículo 3 – Definiciones

- a) “Acarreador Comercial de Servicio de Radio Móvil”-significará cualquier persona que este dedicada a la prestación de servicios comerciales de radio móviles (“Commercial Mobile Radio Service”), según lo define la Ley Federal de Telecomunicaciones.
- b) “Acceso al Sistema de Emergencias 911”- significará el mecanismo creado por la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, Ley para la Atención de Llamadas de Emergencias de Seguridad Pública.
- c) “Cliente” - significará cualquier persona, natural o jurídica, que reciba servicios de telecomunicaciones local o intra-isla, incluyendo los servicios servicio ofrecido por 4NET, LLC..

d) “Compañía” --significará cualquier entidad que brinde servicios de telecomunicaciones, incluyendo servicios radio móviles, de televisión por cable u otro servicio para el cual se haya obtenido una franquicia de la Junta, de Voz sobre Protocolo de Internet interconectado fijo, de televisión por satélite (“Direct

Broadcast Service” o DBS) y cualquier otro servicio que en el futuro este bajo la jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Comunicaciones de Puerto Rico.

e) “Junta” - significará la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico.

f) “Ley Núm. 2 13” - significará la Ley 2 13, aprobada el 12 de septiembre de 1996, según emendada, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”.

g) “Ley Núm. 170” - significará la Ley 170, aprobada el 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”.

h) “Querella”- significará la solicitud de revisión presentada ante la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.

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 esta, por el servicio de telecomunicaciones local o intra-isla, incluyendo todos los ofrecidos por 4NET, LLC..

j) “Representante de Servicio al Cliente” - significará la persona asignada por la compañía para atender las objeciones a facturas presentadas por los clientes, en primera instancia.

k) “Suspensión” - significará la desconexión temporera del servicio recibido por el cliente en la cual las facilidades, el número de teléfono

o cualquier otro producto o servicio es retenido y están disponibles para reconectar el servicio.

l) “Desconexión” - significará la terminación total del servicio de teléfono a un cliente, quedando las facilidades disponibles para ser utilizadas por la compañía.

m) “Dar de Baja”- significará la terminación del servicio.

n) “VoIP”- significará voz sobre Protocolo de Internet interconectado fijo.

Nota: Cualquier término que no esté específicamente definido en este documento, tendrá el significado asignado al mismo en la Ley Núm. 213, la Ley Núm. 170, según enmendadas, o en cualquier otro procedimiento o Procedimiento promulgado por 4NET, LLC..

Artículo 4 – Objeción de Factura o Servicio

4.1 Término para presentar objeción

El cliente tendrá un término de veinte (20) días calendario, contados a partir del envío de la factura, para pagar u objetar la misma y solicitar la investigación correspondiente. Aquellos clientes que sean entidades gubernamentales, tanto estatal como federal, tendrán un término de cuarenta y cinco (45) días calendario para pagar u objetar su factura.

4.2 Método para presentar objeción

El cliente podrá presentar su objeción a una factura: 1) por escrito, mediante fax, Internet o por correo postal o electrónico; 2) mediante vía telefónica o 3) visita personal a la compañía.

De presentarse una objeción a una factura mediante escrito, vía telefónica, fax, Internet o por correo postal o electrónico, la misma deberá someterse a

través de las direcciones y/o números específicos provistos por 4NET, LLC., para estos propósitos.

De presentarse la objeción mediante visita personal a la compañía, el cliente deberá solicitar a la compañía que le firme o selle el escrito, a través del cual se presenta la objeción.

El cliente no está obligado a someterse a ningún procedimiento de resolución alterna de disputas o arbitraje con la compañía, a menos que medie su consentimiento informado por escrito. Si por desconocimiento o error, un cliente se somete a estos procedimientos, no se entenderá como una renuncia de su derecho a acudir ante la compañía o ante la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.

4.3 Obligación de pago

El cliente deberá efectuar el pago de aquellos cargos o parte de la factura que no sean objetados, si alguno, dentro del término establecido por la compañía.

La compañía no comenzará la investigación de una objeción a factura, ni reconocerá la validez de una objeción, hasta que el cliente pague los cargos no objetados de la misma. El cliente deberá pagar, además, cualquier cargo futuro no objetado en el cual incurra, mientras este pendiente el resolverse su objeción.

Del cliente no pagar los cargos no objetados de su factura o cualquier cargo futuro no objetado en el cual incurra, la compañía podrá proceder con su procedimiento interno para desconectar el servicio por falta de pago.

Empero lo dispuesto anteriormente, de suspenderse parcialmente el servicio al cliente por falta de pago, se mantendrá el acceso al Sistema de Emergencias 911.

4.4 Obligación de investigar

Sera responsabilidad de la compañía llevar a cabo una investigación de toda factura que sea objetada a tiempo, salvo que el cliente no cumpla con su obligación de pagar la cantidad que no está en disputa.

4.5 Registro de Objeciones a Factura o Servicio

La compañía deberá llevar un registro de toda objeción presentada por sus clientes. El registro deberá contener el nombre del cliente, fecha de la objeción, servicio que recibe el cliente, naturaleza de la objeción y remedio solicitado. La compañía tendrá la obligación de entrar en el registro toda objeción presentada, independientemente del medio utilizado para su presentación.

Artículo 5 - Notificación del Resultado de la Investigación

En esta primera fase de contacto ante un representante de servicio al cliente de la compañía, se tendrá un término de veinte (20) días calendario para notificarle al cliente sobre el resultado de la investigación.

Si el resultado es uno favorable al cliente, se le notificara verbalmente. Si este acepta la solución ofrecida por la compañía, no se requerirá notificación adicional.

Si como resultado de la investigación, la objeción presentada por el cliente es rechazada por la empresa o si el cliente no está de acuerdo con la solución propuesta por la compañía, la notificación será, en primera instancia, verbal y luego, en forma escrita. Las notificaciones se harán de manera coetánea o en un plazo que no excederá de dos (2) días laborables.

La notificación escrita le advertirá al cliente: su derecho a presentar una reconsideración por escrito a la compañía, la dirección a donde debe ser

dirigida, y el término que tiene para presentarla, de ser aplicable. De no ser aplicable, la notificación contendrá lo dispuesto en la *Sección 7.2*.

En ambos casos, el cliente será expresamente advertido que, de no seguir con el trámite posterior dispuesto en el procedimiento aplicable, se expondrá a que su servicio pueda ser suspendido.

Artículo 6 - Reconsideración de la Decisión

6.1 Término para presentar reconsideración

Si el resultado de la investigación le es adverso al cliente, este tendrá un término de veinte (20) días calendario para solicitar la reconsideración de la decisión del representante de servicio al cliente ante la compañía. El término de veinte (20) días comenzará a contar, desde la fecha de envío de la notificación escrita al cliente de la decisión de la compañía. La fecha de envío se evidenciará, según lo indique el matasellos.

6.2 Formato de la reconsideración

La reconsideración deberá presentarse por escrito. El escrito podrá presentarse en manuscrito, en forma legible, mecanografía o mediante cualquier sistema mecanizado o de generación de documentos. El mismo deberá contener: el nombre, dirección y número de teléfono del cliente, número de la cuenta, breve relación de hechos, remedio que solicita y cualquier otra información que el cliente entienda es pertinente a su reconsideración.

6.3 Procedimiento de reconsideración

Se asignará una persona de mayor jerarquía en la compañía, o en su defecto, una persona que no sea el representante de servicio al cliente que investigó la objeción de la factura, en la primera fase, para que atienda la reconsideración.

6.4 Prohibición de suspensión durante el procedimiento de reconsideración

La compañía no suspenderá el servicio al cliente mientras su objeción esté en esta etapa. No obstante, de no presentarse una reconsideración, o no efectuarse el pago concernido dentro de dicho término, la compañía podrá proceder con su procedimiento interno para desconectar el servicio por falta de pago.

Empero lo dispuesto anteriormente, de suspenderse parcialmente el servicio al cliente por falta de pago, se mantendrá el acceso al Sistema de Emergencias 9 11.

Artículo 7 - Notificación del Resultado de la reconsideración

7.1 Término para tramitar la reconsideración

La compañía tendrá un término de veinte (20) días calendario para analizar la reconsideración, desde su presentación, y para notificarle al cliente, por escrito, el resultado de la misma.

7.2 Notificación del resultado de la reconsideración

La notificación le advertirá al cliente de su derecho a presentar una Solicitud de Revisión ante la Junta Reglamentadora de Puerto Rico y le advertirá del término de treinta (30) días calendario para presentarla. Le informará, además, que puede presentar una Solicitud de Revisión dirigiéndose a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico, Avenida

Roberto H. Todd 500, Parada IS, San Juan, 00907-3941 o visitando la página electrónica de la agencia.

7.3 Consecuencia de no solicitar revisión

Si la decisión en reconsideración le es adversa al cliente, este deberá pagar el balance de la deuda en un plazo de treinta (30) días a partir de la notificación de la decisión. La compañía, a su discreción, podrá establecer un plan de pago de la deuda.

Si el cliente no cumple con el pago o no recurriera a la Junta, la compañía podrá suspender, desconectar y/o dar de baja el servicio. No obstante, lo dispuesto anteriormente, de suspenderse parcialmente el servicio al cliente por falta de pago, se mantendrá el acceso al Sistema de Emergencias 9 1 1.

Artículo 8 - Revisión ante la Junta

8.1 Término para presentar solicitud de revisión

Si el cliente no está de acuerdo con el resultado de la reconsideración, podrá acudir en revisión ante la Junta, dentro de un término de treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación del resultado de la reconsideración. El cliente deberá certificar que envió copia de la revisión a la compañía, coetáneamente con su presentación ante la Junta, independiente del medio utilizado.

8.2 Jurisdicción de la Junta

La Junta solo atenderá casos a nivel de revisión. De no presentarse esta Solicitud de Revisión ante la Junta y/o de no haberse seguido los trámites de

este Procedimiento por parte del cliente, la Junta rechazara la querrela por falta de jurisdicción.

En la eventualidad de que la compañía presente como defensa ante Junta, el incumplimiento por el cliente, en todo o en parte, con el procedimiento que establece este procedimiento de la empresa, reconoce que deberá evidenciar el tal incumplimiento ante la Junta, con evidencia fehaciente, como serían registros o expedientes. Asimismo, la compañía evidenciará que dio cumplimiento fiel y estricto a este Procedimiento. Se establece que, de no haber una determinación final de la compañía en reconsideración, el querellante podrá presentar su Solicitud de Revisión dentro de un término que no excederá seis (6) meses, a partir del plazo dispuesto para la notificación del resultado de la reconsideración.

8.3 Contenido de la solicitud de revisión

La revisión ante la Junta se efectuará, mediante la radicación de un escrito que contendrá la siguiente información:

1. Indicación del nombre completo de la parte querellante y querellada. En caso de persona natural, se incluirá el nombre junto con los apellidos materno y paterno. Si fuere corporación, se deberá incluir el nombre oficial de la compañía.
2. Dirección física y postal completa del querellante y querellado, junto con el número telefónico y número de cuenta, de tele facsímil y la dirección de correo electrónico, de tenerla.
3. Exposición breve y concisa de los hechos que motivan la reclamación, que sean constitutivos de infracción a la Ley Núm. 213 o a los Procedimientos de la Junta y referencia a las disposiciones legales aplicables, si las conociere.

4. Un relato detallado de las gestiones realizadas por el usuario con la compañía para la solución de la reclamación, con especificidad de fechas, y el resultado de dichas gestiones.

5. En atención a lo anterior, el querellante deberá certificar que ha seguido el procedimiento de resolución de disputas de la correspondiente compañía. Además, deberá acompañar copia de cualesquiera documentos que evidencien sus gestiones, así como copia de la determinación final de la compañía, de ésta existir, de conformidad con el procedimiento de disputas aplicable.

6. La querella debe hacer mención específica de la factura o facturas que estén en disputa, la fecha en que se objetaron y si se pagó la cantidad no objetada.

7. Remedio o remedios alternos que solicita y el monto de la compensación que se demanda. De ser la cantidad mayor al límite establecido por ley, se procederá conforme a las disposiciones contenidas en la Regla 31 del Procedimiento de Práctica y Procedimiento General de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico.

El escrito podrá presentarse en manuscrito, en forma legible, mecanografía o mediante cualquier sistema mecanizado. El mismo deberá estar firmado por el cliente, aunque la firma no será un requisito de forma. El cliente deberá enviarle copia del escrito a la compañía querellada.

El escrito de revisión podrá enviarse por correo a la Junta, a la dirección de la Avenida Roberto H. Todd 500, Parada 18, San Juan, Puerto Rico 00907-3941; podrá presentarse ante ésta, durante horas laborables; o mediante medios electrónicos.

El escrito de revisión solo deberá cumplir con los requisitos antes señalados. Los clientes vendrán obligados a cumplir con el Procedimiento de Práctica y Procedimiento General promulgado por la Junta.

Artículo 9 - Suspensión del Servicio Durante el Procedimiento de Revisión

Cualquier compañía sujeta a este Procedimiento podrá suspender el servicio, transcurridos veinte (20) días a partir del envío de una notificación de suspensión, si el cliente no efectúa el pago de la cantidad no objetada; no satisface los cargos incurridos, mientras este pendiente de resolverse su querrela; o si no presentó querrela dentro del término dispuesto por este Procedimiento, agotando el proceso aquí establecido.

No obstante, el servicio no podrá ser suspendido viernes, sábado, domingo, día feriado, ni el día laborable anterior a un día feriado.

Ninguna compañía podrá realizar gestión de cobro de cantidades objetadas o notificar a las agencias de informe de crédito sobre las mismas, si éstas están válidamente sometidas al tramite de revisión.

Artículo 10 - Notificación del Presente Procedimiento

La compañía deberá hacer entrega del presente Procedimiento o de su Procedimiento a todo cliente nuevo. Asimismo, en toda factura que la compañía curse al cliente, deberá advertirle que dispondrá de veinte (20) días para pagar u objetar la misma, todo esto sin que su servicio quede afectado. Deberá, también, advertirle que la compañía tiene dispuesto un procedimiento para canalizar objeciones por concepto de facturación y

servicio, y que podrá obtener información escrita y orientación personal sobre el mismo.

En todo caso en cual un cliente objete su factura, la compañía deberá proveerle una copia de su procedimiento sobre objeción de factura y suspensión de servicio o del presente Procedimiento, independientemente del medio utilizado para objetar la factura.

Artículo 11 - Sanciones

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

Artículo 12 - Cláusula de Separabilidad

Si cualquier clausula o disposición de este Procedimiento 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 clausulas, las cuales mantendrá su validez y vigencia. El efecto de la declaración de nulidad o invalidez quedara limitado al Artículo, sección o inciso objeto de la declaración judicial.

Articulo 13 - Vigencia

Este Procedimiento comenzará a regir, a partir del xx de xx de 2026.

Emmanuel Gonzalez