

TABLA DE CONTENIDO

5761

ARTICULO 1: Propósito	3
ARTICULO 2: Aplicación y Ambito	4
ARTICULO 3: Definiciones	4
ARTICULO 4: Requerimientos, Aplicación y Procedimientos para Operar como una Compañía de Cable Televisión	10
ARTICULO 5: Franquicias, Renovaciones de Franquicia, Transferencias y Revocación	10
ARTICULO 6: Deberes y Responsabilidades de una Compañía de Cable Televisión	15
ARTICULO 7: Tarifas	20
ARTICULO 8: Facturación y Depósitos	21
ARTICULO 9: Procesamiento de Objeciones a las Facturas .	22
ARTICULO 10: Suspensión del Servicio y Crédito por Tiempo Sin Servicio	22
ARTICULO 11: Notificación Sobre Derechos de los Suscriptores	24
Articulo 12: Informes y Otros Documentos	25
ARTICULO 13: Seguro	28
ARTICULO 14: Construcción y Reparaciones	29
ARTICULO 15: Hurto de Servicio	31
ARTICULO 16: Cargos por Franquicia	33

ARTICULO 17: Cargos por Mora 33

ARTICULO 18: Cuenta Especial o "Escrow Account" 34

ARTICULO 19: Separabilidad y Efectividad 35

Núm. 5761 3
24 de febrero de 1998 10:03 A.M.
Fecha: 24 de febrero de 1998 10:03 A.M.
Aprobado: Norma Burgos
Secretaria de Estado
Por: [Firma]
Secretario Auxiliar de Servicios

GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE TELECOMUNICACIONES
SAN JUAN, PUERTO RICO

REGLAMENTO PARA COMPAÑÍAS DE CABLE TELEVISION

ARTICULO 1: Propósito

El presente Reglamento se adopta de acuerdo a la autoridad conferida a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico ("la Junta") de acuerdo con la Ley 213 de 12 de septiembre de 1996, conocida como la "Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996" y la Ley 170 de 12 de agosto de 1988, conocida como la "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme".

Los propósitos de este Reglamento son: fomentar que las compañías de cable presten el mejor servicio posible de cable televisión a los residentes de Puerto Rico; fomentar el crecimiento y desarrollo de sistemas de cable que respondan a las necesidades y los intereses de la comunidad local; proveer una fiscalización reglamentaria eficiente mientras se reducen requisitos innecesarios que impondrían una carga económica indebida a los sistemas de cable y a sus suscriptores; promover el uso adecuado del servicio de cable televisión; actualizar el reglamento vigente de cable; y reflejar la política federal reconociendo y alentando el ambiente competitivo en que se proveen los servicios de comunicación.

Las disposiciones de este Reglamento serán consistentes con la Ley Federal de Comunicaciones de 1934, según enmendada, incluyendo la Ley de Telecomunicaciones de 1996; la Ley de Competencia y Protección al Consumidor de Cable Televisión de 1993; y la Ley de Política de Comunicaciones por Cable de 1984.

ARTICULO 2: Aplicación y Ambito

- A. Este Reglamento aplica a las compañías de cable televisión y a los servicios de cable que se ofrecen en Puerto Rico.
- B. Este Reglamento establece las reglas, normas, guías y criterios para las compañías de cable televisión, también conocidas como las compañías de Cable TV.
- C. La Junta puede enmendar este Reglamento, total o parcialmente, o efectuar cualquier modificación de acuerdo con su autoridad legal y de acuerdo con los procedimientos establecidos para lo mismo por la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme. (Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada).

ARTICULO 3: Definiciones

A menos que el contexto requiera una interpretación distinta, las palabras y frases definidas en este Artículo tendrán los significados que se indican a continuación. Si un término utilizado en este Reglamento, en cualquier enmienda subsiguiente, o en la franquicia de una compañía no está definido en este documento, pero dicho término se define en la Ley de Comunicaciones de 1934, según enmendada, o en los reglamentos de la Comisión Federal de Comunicaciones ("FCC" por sus siglas en inglés), dicha definición federal se utilizará, a menos que el contexto requiera una interpretación distinta.

- A. **Afiliado:** Afiliado, cuando se utiliza en relación con una persona, significa otra persona que es dueña o controla, es poseída o controlada por, o está bajo posesión común o en control con dicha persona.
- B. **Area de Servicio:** El territorio incluido en un municipio, municipios, o parte del mismo donde, bajo una franquicia, una compañía está autorizada a proveer servicios y habrá de proveerlos.

- C. **Area de Tarifa Especial:** Parte del área de servicio donde la extensión del servicio no es económicamente viable debido a una densidad de penetración muy baja; la Junta puede aprobar un acuerdo entre los residentes interesados y la Compañía que permite tarifas más altas para dichos residentes.
- D. **Autorización:** (Véase franquicia).
- E. **Canal de Cable o Canal:** Una porción del espectro de la frecuencia electromagnética que se utiliza en un sistema de cable y que es capaz de transmitir un canal de televisión (según se define canal de televisión por la FCC mediante reglamento).
- F. **Canal Especial:** Programación de video ofrecida a los suscriptores a base de por-canal o por-programa.
- G. **Convertidor o Convertidor-Decodificador:** Equipo electrónico que permite la selección de un canal deseado del número total de canales disponibles al suscriptor. También le permite al suscriptor que ha pagado por un canal especial recibir adecuadamente la señal de un canal codificado.
- H. **Derechos de Franquicia:** Incluye cualquier contribución, derecho o imposición de tipo alguno impuesto por una autoridad que concede franquicias u otra entidad gubernamental a un operador de cable o un suscriptor de cable, o a ambos, únicamente debido a su status como tal, pero no incluye cualquier cargo específicamente excluido por 47 U.S.C. 542(g)(2).
- I. **Estado Libre Asociado de Puerto Rico:** Puerto Rico incluyendo a todos sus municipios.
- J. **Equipo:** Incluye toda la planta física y propiedad utilizable de la compañía de cable televisión y todos y cada uno de los métodos, aparatos e instrumentos que le pertenecen a dicha Compañía o

que ésta utilice, administre, controle o provea en cuanto a servicio.

- K. **Facilidades de Acceso Público, Educativo o Gubernamental:** Capacidad de canal designado para el uso público, educativo o gubernamental, y las facilidades y equipo para el uso de dicha capacidad de canal.
- L. **FCC:** Comisión Federal de Comunicaciones.
- M. **Franquicia:** Una autorización inicial, o la renovación de la misma (incluyendo la renovación de una autorización que ha sido otorgada sujeto a la Sección 626 de la Ley de Comunicaciones, según enmendada), emitida por una autoridad que concede franquicias, sea dicha autorización designada como una franquicia, permiso, licencia, resolución, contrato, certificado, acuerdo o en cualquier otra forma, que autoriza la construcción u operación de un sistema de cable.
- N. **Grupo de Servicio:** Una categoría de servicio de cable u otros servicios que provee un operador de cable y por los cuales el operador de cable cobra una tarifa separada.
- O. **Instalación regular ("standard"):** Instalaciones para el servicio de cable televisión que estén localizadas a un máximo de ciento veinticinco (125) pies del punto de distribución.
- P. **Interruptor A-B:** Un interruptor ("switch") que permite al suscriptor seleccionar la programación de Cable TV o las estaciones locales captadas por la antena individual propiedad del suscriptor.
- Q. **Junta:** La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico y sus oficiales y empleados.

- R. **Material Obsceno:** (1) Aquel material que una persona promedio, aplicando patrones comunitarios contemporáneos, estima que, en su totalidad, apela al interés lascivo. (2) aquel material que representa o describe en una forma patentemente ofensiva, conducta sexual específicamente definida por la Ley Estatal aplicable; y (3) si la materia en su totalidad carece de serio valor literario, político, científico o artístico. [Miller v. California, 413 U.S. 15 (1973)].
- S. **Operador de Cable:** Cualquier persona o grupo de personas: (A) que provee servicio de cable por un sistema de cable y directamente o a través de uno o más afiliados posee un interés significativo en dicho sistema de cable o; (B) que de lo contrario controla o es responsable por, a través de cualquier arreglo, el manejo y operación de dicho sistema de cable. El operador de cable también se puede designar como la "compañía".
- T. **Penetración:** Porcentaje de hogares que se suscriben al servicio de cable, del número total que pueden suscribirse.
- U. **Persona:** Un individuo, sociedad, asociación, compañía de acciones, fideicomiso, corporación, o entidad gubernamental.
- V. **Peticionario:** El solicitante de una franquicia que ha radicado una solicitud de autorización, o un operador autorizado que solicita una enmienda a su franquicia, una transferencia, o renovación de la misma. Peticionario también se puede referir a otras personas que soliciten acción de la Junta.
- W. **Planta Aérea:** Cable y accesorios, excluyendo la toma, instalados por partes.
- X. **Planta Soterrada:** Cable, excluyendo la toma, instalado bajo el nivel de la tierra. Los accesorios generalmente se instalan sobre el nivel

del terreno, aunque pueden instalarse bajo el nivel del terreno en cámaras diseñadas para este fin.

- Y. **Programación Obscena:** Programa o parte de un programa televisivo o cualquier representación oral y/o visual transmitida o retransmitida a través de cables y ondas electromagnéticas, que contenga material obsceno según se ha definido por los tribunales de justicia y el Código Penal de Puerto Rico (Miller v. California, 413 U.S. 15 (1973); artículos 112 y 117-A del Código Penal de Puerto Rico de 1974, según enmendado).
- Z. **Programación de Video:** Programación que se provee por, o generalmente se considera comparable a la programación que provee una estación difusora de televisión.
- AA. **Reordenamiento de señal ("scrambling"):** Reordenamiento efectuado en la señal de programación con el propósito de impedir que dicha programación pueda observarse o escucharse en forma ininteligible.
- BB. **Servicio Básico de Cable:** Cualquier grupo de servicio que incluye la retransmisión de las señales de difusión de televisión local.
- CC. **Servicio de Cable:** (A) la transmisión de una sola vía a los suscriptores de: (i) programación de video, u (ii) otro servicio de programación; y (B) la interacción del suscriptor, si alguna, que se requiere para seleccionar o utilizar dicha programación de video u otro servicio de programación.
- DD. **Servicio de Programación de Cable:** Cualquier programación de video que se provee a través de un sistema de cable, irrespectivamente del grupo de servicios, incluyendo la instalación o renta del equipo utilizado para el recibo de dicha programación de video, que no sea: (A) programación de video ofrecida en el grupo de servicio básico, y

(B) programación de video ofrecida a base de por-canal o por-programa.

- EE. **Sistema de Cable:** Una facilidad, que consiste de un juego de rutas de transmisión cerrada y equipo asociado de generación de señal, recepción y control diseñado para proveer servicio de cable, que incluye programación de video y que se provee a múltiples suscriptores dentro de una comunidad. Dicho término no incluye: (A) una facilidad que sirve solamente para retransmitir las señales de televisión de una o más estaciones de difusión de televisión; (B) una facilidad que sirve a suscriptores sin utilizar ningún derecho de paso público; o (C) aquellas facilidades indicadas en 47 U.S.C. 522(C-E).
- FF. **Suscriptor:** Un miembro del público en general que recibe programación difundida distribuida por un sistema de cable televisión y que no lo distribuye a su vez.
- GG. **Suspensión de Servicio:** Interrupción temporera de servicio por una acción voluntaria o involuntaria de la compañía.
- HH. **Tarifa:** Precio por un servicio o equipo ofrecido por la compañía. Una vez facturado, la tarifa se convierte en un cargo.
- II. **Tarifa de Instalación:** Precio no-recurrente para instalar un servicio o proveer equipo adicional
- JJ. **Toma:** Porción de cable entre la red externa general y el equipo propiedad del usuario cuando no se usa un convertidor. Si se usa un convertidor, es la porción de cable entre la red externa general y el convertidor.

**ARTICULO 4: Requerimientos, Aplicación y Procedimientos
para Operar como una Compañía de Cable
Televisión**

Cualquier solicitud, renovación, modificación, enmienda o transferencia de una franquicia para un sistema de cable cumplirá con los requisitos establecidos para estos propósitos en el Reglamento Para la Expedición de Certificaciones y Franquicias de la Junta, en vigor al momento de radicarse dicha petición.

**ARTICULO 5: Franquicias, Renovaciones de Franquicia,
Transferencias y Revocación**

- A. La Junta puede conceder una o más franquicias de cable para cualquier comunidad. Las franquicias de cable existentes emitidas por la Comisión de Servicio Público seguirán en plena fuerza y vigor. Antes de la expiración de una franquicia existente o cualquier extensión de la misma, la compañía deberá solicitar una renovación de franquicia a la Junta. La renovación de cualquier franquicia para proveer servicio de cable deberá efectuarse en una forma consistente con la Sección 626 de la Ley de Comunicaciones, 47 U.S.C. 546, según enmendada, tal y como se expone a continuación.
1. Durante el período de seis (6) meses contados a partir desde el mes número seis (6) anterior a la expiración de la franquicia, las compañías de cable deberán radicar una solicitud de renovación de franquicia. La solicitud de renovación deberá contener toda la información y documentación que la Junta estime pertinente y necesaria.
 2. Una vez sometida la solicitud por la compañía, la Junta deberá publicar un Aviso al Público en general sobre la misma. Dentro de un término de cuatro (4) meses, contados a partir de que se presente la solicitud de renovación de franquicia, la Junta deberá renovar la

franquicia , o emitir una determinación preliminar sobre el hecho de que la franquicia no será renovada y, a solicitud de la compañía o por iniciativa propia, comenzar un procedimiento administrativo y vistas públicas para determinar si:

- a) La compañía ha cumplido con la ley, los términos y condiciones de la franquicia;
 - b) La calidad del servicio prestado por la compañía, incluyendo la calidad de la señal; la respuesta de la compañía en torno a las quejas de los suscriptores; y los procedimientos de facturación, han sido razonables conforme a las necesidades de la comunidad;
 - c) La compañía posee la capacidad financiera, legal y técnica para prestar los servicios y cuenta con las facilidades y el equipo, según descritos en la propuesta de renovación de franquicia; y
 - d) La solicitud de renovación de franquicia sometida por la compañía es una razonable, tomando en consideración las necesidades e intereses de la comunidad y el costo que conlleva el satisfacer las mismas.
3. En todo procedimiento bajo el subinciso 2 (a) al (d) de la presente Sección, se le dará notificación adecuada a la compañía de cable y, tanto la compañía como la Junta, tendrán amplia oportunidad de participar, presentar evidencia, solicitar la producción de evidencia e interrogar testigos. Se llevará a cabo una transcripción de dicho procedimiento.

4. Luego de finalizado el procedimiento descrito en el subinciso 2 de la presente Sección, la Junta deberá emitir una determinación, por escrito, concediendo o denegando la solicitud de renovación de franquicia y los fundamentos para dicha determinación, copia de la cual le será remitida a la compañía.
 5. La Junta podrá denegar una solicitud de renovación de franquicia a base de los criterios contenidos en el subinciso 2 (a) al (d) de la presente Sección.
- B. La Junta podrá imponer nuevos términos y condiciones sobre la franquicia, una vez vencida ésta.
- C. Ninguna consolidación de uno o más sistemas de cable, ni ninguna transferencia o cesión de una franquicia, o control sobre la misma, podrá ocurrir hasta tanto la compañía haya obtenido el previo consentimiento por escrito de la Junta, cuyo consentimiento no será irrazonablemente denegado.

Al solicitar la cesión o transferencia de una franquicia o sistema de cable , o control sobre la misma, la compañía deberá radicar ante la Junta el formulario 394 ("Application for Franchise Authority Consent to Assignment or Transfer of Control of Cable Television Franchise"), emitido por la Comisión Federal de Comunicaciones. Las Compañías podrán obtener dicho formulario, libre de costo, en la Junta.

La Junta deberá considerar la solicitud para la consolidación de uno o más sistemas de cable dentro de un término de sesenta (60) días, contados a partir de la radicación en la Junta de dicha solicitud. Si la Junta no actuare dentro del término de sesenta (60) días, la solicitud se considerará aceptada.

La Junta deberá considerar la solicitud de transferencia o unión de una franquicia, concesionario o sistema de cable o control sobre el mismo, dentro de un término de ciento veinte (120) días, contados a partir de la radicación en la Junta de dicha solicitud. Si la Junta no actuare dentro del término de ciento veinte (120) días, la solicitud se considerará aceptada, a menos que la compañía y la Junta lleguen a un acuerdo para extender dicho término.

- D. No podrá enajenarse o gravarse una parte mayoritaria de los activos de la compañía sin la previa autorización de la Junta.

No se requerirá el consentimiento de la Junta para las transacciones corrientes de préstamos bancarios con propósitos de construcción u operaciones. De ser requerido el consentimiento de la Junta para las antedichas transacciones por alguna institución bancaria o financiera, la compañía lo solicitará de la Junta, quien deberá considerar la solicitud dentro de un término de sesenta (60) días contados, a partir de la radicación de la solicitud en la Junta. Si la Junta no actuare dentro del término de sesenta (60) días, la solicitud se considerará aceptada.

- E. La compañía informará a la Junta cualquier cambio en su Junta de Directores o cualquier cambio que implique un cambio de control a nivel corporativo, dentro de los diez (10) días siguientes de haberse efectuado el mismo.
- F. La Junta podrá revocar cualquier franquicia por razón de:
 - 1. Manifestaciones falsas hechas a sabiendas en la solicitud, en cualquier declaración escrita sobre los hechos, radicada en relación con dicha solicitud, o en cualquier evento posterior.

2. Incumplimiento sustancial con los términos y condiciones de la franquicia.
3. Una violación de naturaleza grave o incumplimiento reiterado de disposiciones de este Reglamento, de la Ley 213 de 12 de septiembre de 1996 o de cualquier regla u orden de la Junta.
4. La violación o falta de cumplimiento de cualquier orden de cese y desista emitida por la Junta.
5. Prestar servicio de manera deficiente, reiteradamente y no tomar acción correctiva para subsanar las deficiencias del servicio en un término razonable.
6. Incurrir en prácticas comerciales inescrupulosas, en detrimento del suscriptor o de la competencia.

Antes de revocar una franquicia, la Junta notificará a la compañía afectada con una orden para mostrar causa por la cual la franquicia no debe revocarse. La orden para mostrar causa contendrá una relación de los hechos imputados, los cuales motivan que se expida la misma. Dicha Orden requerirá a la compañía afectada que comparezca ante la Junta, en la fecha indicada por ésta, para que responda por los hechos imputados. La fecha fijada para la comparecencia no será menor de diez (10) días contados a partir de la fecha de notificación.

En casos de deficiencias susceptibles de corrección, la Junta le dará una oportunidad a la compañía de que las corrija dentro de un término razonable, antes de proceder a emitir una Orden para revocar la franquicia.

Siempre que la Junta determine, luego de celebrada la audiencia, o de haberse renunciado a su celebración, que una orden de revocación debe emitirse, así lo hará conjuntamente con una relación de sus conclusiones y los fundamentos para emitirla, especificando la fecha de vigencia de la misma.

Dicha orden será notificada a la compañía afectada. La decisión de la Junta sobre la revocación de una franquicia estará sujeta a los procedimientos de la Sección 8.23 del Reglamento de Práctica y Procedimiento General promulgado por la Junta y a la Sección 3.15 de la ley 170. Cualquier parte adversamente afectada por una decisión final de la Junta, puede radicar una moción de reconsideración, dentro de los veinte (20) días a partir de la fecha de archivo de la notificación de la decisión final.

En caso de revocarse una franquicia a una compañía, ésta deberá cooperar en el proceso de transición de la franquicia al nuevo concesionario, de forma tal que no se afecte adversamente el servicio que se le presta a los suscriptores.

ARTICULO 6: Deberes y Responsabilidades de una Compañía de Cable Televisión

- A. La compañía cumplirá con su franquicia y con los Reglamentos de la Junta.
- B. La compañía edificará su planta de acuerdo con la práctica adecuada de diseño y especificaciones de la industria, utilizando equipo y material de buena calidad y métodos aceptables de construcción que reducirán a un mínimo la inconveniencia ocasionada por las actividades de construcción y/o reparación. La compañía construirá, mantendrá y operará sus sistemas de cable en cumplimiento con las normas técnicas de la FCC establecidas por reglamento (Título 47, Parte 76, Subparte K), y en cumplimiento con el Código Nacional de Seguridad Eléctrica.
- C. La compañía ejercerá todos sus esfuerzos razonables para expandir su planta física con el propósito de proveer la máxima penetración del servicio.
- D. A petición de la Junta, una compañía deberá realizar las gestiones razonables y necesarias incluyendo, entre otras, el abrir nuevas oficinas, para que resulte más fácil a los suscriptores

potenciales y reales hacer negocios con la compañía.

- E. La compañía no discriminará contra un suscriptor o solicitante por concepto de nacimiento, edad, raza, creencia, color, origen, sexo, condición social o ideas políticas o religiosas.
- F. Ninguna compañía suscribirá acuerdo con personas naturales o jurídicas que controlen o administren edificios de apartamentos o conglomerados horizontales de villas servidos por la Compañía, que tenga el efecto de desalentar o menoscabar el derecho de cualquier inquilino u otro ocupante de usar o proveerse de equipo de antena común de edificio o de una antena individual.
- G. Queda prohibida la distribución de programación obscena o que contenga material obsceno a través de los sistemas de cable televisión.
- H. Reordenamiento de Señal ("Scrambling").

A petición de un suscriptor de cable, la compañía deberá, libre de costo al suscriptor, reordenar o bloquear completamente la programación visual o auditiva de cada canal que contenga programación obscena o indecente, para que la persona que no esté suscrita a dicha programación, no reciba la misma.

- I. La compañía cumplirá con los derechos de privacidad de los suscriptores de acuerdo con la Sección 631 de la Ley de Comunicaciones de 1934, según enmendada (47 U.S.C. 551).
- J. Excepto cuando se indique lo contrario, cualquier comunicación con los suscriptores debe efectuarse en español. La compañía, a su propia discreción, podrá utilizar el idioma inglés además del español.
- K. Conforme a los reglamentos emitidos por la FCC, la compañía proveerá servicio de mantenimiento y

reparación para convertidores que pertenezcan a la compañía, sin costo adicional, siempre y cuando la causa de la reparación o mantenimiento no sea la indebida utilización o abuso del equipo por parte del abonado. Los servicios de mantenimiento y reparación que requieran intervención por la Compañía, de cablería que esté ubicada dentro de la residencia del suscriptor o de otro equipo localizado en los predios de éste, y que no le pertenezca a la compañía, podrán ser cobrados por la Compañía a su tarifa normal.

La compañía comenzará a llevar a cabo gestiones para corregir cualquier problema en el servicio, en el día laborable siguiente a la notificación del problema. De ser necesario hacer una cita con el suscriptor para corregir el problema, se hará para una hora en específico, o como máximo, dentro de un período de cuatro horas laborables, en un día. Una vez pautada la cita, si la compañía no cumple con la misma dentro del período de cuatro (4) horas por causas atribuibles a la compañía, deberá concederle un crédito al suscriptor de veinticinco dólares (\$25.00). La compañía no vendrá obligada a conceder el referido crédito cuando no haya cumplido con la cita por causas de fuerza mayor, fuera del control de la compañía.

- L. Por lo menos una vez al año en el caso de suscriptores existentes y al momento de la instalación del servicio en el caso de nuevos suscriptores, la compañía les informará, en español y en inglés, sobre la opción de instalar un interruptor A-B para poder captar estaciones televisoras locales utilizando su antena exterior. La compañía informará anualmente a la Juna del cumplimiento de este requisito. Esta obligación cesará a partir del 1ro de enero del año 2000.
- M. Ninguna compañía abandonará ni menoscabará el servicio sin el consentimiento escrito de la Junta. Toda compañía podrá solicitar dispensa de servir un

área en particular, por justa causa. La solicitud deberá presentarse ante la Junta por escrito.

- N. La compañía llevará todos aquellos registros o historiales necesarios, de sus suscriptores, que puedan esclarecer la investigación de una reclamación.

Como mínimo, la compañía deberá conservar dichos registros por el término de un año.

- O. La compañía tendrá disponible para sus suscriptores 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 suscriptores por teléfono durante horas laborables.

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 suscriptor se comunicó con la compañía.

Bajo condiciones operacionales normales, los representantes deberán contestar las llamadas de los suscriptores 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.

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 de cable 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.

Como alternativa a la contestadora ("answering machine"), las compañías de cable podrán instalar un sistema automatizado de respuestas grabadas que guíen al cliente a través de una serie de menús, que contengan, entre otras cosas, respuestas a las preguntas comunes, y que dirijan al cliente 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.

- P. La instalación del servicio de cable deberá estar disponible no más tarde de siete (7) días laborables a partir de la fecha en que se solicitó, 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. En caso de incumplimiento por parte de la compañía con los términos aquí indicados, la compañía deberá concederle un crédito al suscriptor 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 del control de la compañía.

La compañía deberá llevar un récord del momento en que se solicitó la instalación y la fecha en la cual la misma se llevó a cabo. En caso de que no se haya cumplido con los términos antes indicados, el récord deberá contener la razón o fundamento para lo mismo.

ARTICULO 7: Tarifas

- A. La Junta regulará las tarifas siguiendo las disposiciones federales promulgadas por la FCC bajo la ley Federal y los reglamentos de la FCC.
- B. La compañía mantendrá una copia de sus tarifas actuales en su expediente público. Las tarifas para servicio residencial incluirán, como mínimo, lo siguiente:
 - 1. Instalación de servicio de cable básico
 - a. Primera instalación
 - b. Instalación adicional
 - 2. Relocalización en los predios del suscriptor
 - 3. Traslado a otra localización
 - 4. Reconexión de servicio
 - 5. Depósito para servicio o equipo
 - 6. Suscripción para radio FM, si disponible
 - 7. Tarifa mensual para servicio básico de cable
 - 8. Instalación de convertidor
 - 9. Depósito de convertidor
 - 10. Tarifa mensual para canales especiales
 - 11. Tarifa mensual para servicios de programación de cable.
 - 12. Cargos por mora.
 - 13. Cualquier otro cargo que la Compañía estime necesario.

- C. La Compañía le proveerá a cada suscriptor nuevo una copia de las tarifas actuales.
- D. De ocurrir un cambio en las tarifas, la compañía le notificará el mismo a todos los suscriptores afectados por el cambio propuesto, en español y en inglés, por lo menos treinta (30) días por adelantado. También se lo informará a la Junta, por escrito, con treinta (30) días de anticipación a la implantación del cambio en tarifas.

ARTICULO 8: Facturación y Depósitos

A. Facturación

1. La compañía le facturará a sus suscriptores mensualmente en uno o más ciclos de facturación, según lo estime conveniente.
2. La facturación mensual utilizará un formato sencillo que le permita a los suscriptores entender la naturaleza y origen de los cargos.
3. Cualquier cambio efectuado por la compañía en sus procedimientos de facturación, incluyendo cambios de ciclo, será comunicado por escrito, en español y en inglés, a todos los suscriptores afectados y a la Junta, por lo menos treinta (30) días antes de que entren en vigor los cambios propuestos.
4. Ningún suscriptor será facturado por un servicio que el suscriptor no haya afirmativamente solicitado. Esta disposición no incluye cualquier persona que ha recibido servicios no autorizados por la compañía, por ejemplo, a través del robo de señal, para sí o para terceros.

B. Depósitos

1. Si la compañía requiere del nuevo suscriptor un depósito o fianza, la compañía pagará

intereses anuales a razón del tres por ciento (3%) para el depósito o fianza total de cualquier naturaleza efectuada por el suscriptor. La Junta revisará este interés periódicamente. La compañía puede acreditar el interés de dicho depósito total en la factura del suscriptor o, si el interés no es acreditado en la factura del suscriptor pero lo retiene la compañía, el interés se calculará entonces a base del interés anual acumulado y se le reembolsará al suscriptor al terminar el servicio.

ARTICULO 9: Procesamiento de Objeciones a las Facturas

La compañía establecerá un procedimiento administrativo para el procesamiento de objeciones a las facturas y para la suspensión de servicio por falta de pago, conforme a la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada.

ARTICULO 10: Suspensión del Servicio y Crédito por Tiempo Sin Servicio

A. Suspensión del Servicio:

La compañía podrá interrumpir el servicio a un suscriptor o a un grupo de suscriptores si ocurre una de las siguientes causas justificadas:

1. Falta de pago luego de agotar los remedios, conforme a la Ley Núm. 33, supra.
2. Relocalización de la planta física de la compañía debido a la construcción de obras públicas.
3. Reparaciones principales que requieran el cierre de parte de la planta física de la compañía por algún tiempo.
4. Hurto del servicio por el suscriptor para sí mismo o para terceros.

5. Decreto de un tribunal competente.
6. El suscriptor se ha mudado o se va a mudar.
7. La prevención de riesgos a personas o propiedad debido a condiciones defectuosas en la instalación o la conexión u operación del equipo que le pertenece al suscriptor, que afectará el servicio de otros suscriptores o la planta física de la compañía.
8. El suscriptor no permite que los representantes de la compañía entren a sus predios a llevar a cabo pruebas, efectuar ajustes o verificar posibles conexiones no autorizadas.
9. Fuga de señal.
10. Fuerza mayor.
11. Cualquier circunstancia adicional que la Junta considere justa causa.

La compañía deberá notificar a la Junta antes de proceder a suspender el servicio por las razones contenidas en los incisos (2), (3), (7), y (8) de éste artículo. En caso en que la Compañía deba cumplir con reglamentación federal o estatal (tal como fuga de señal), la compañía podrá interrumpir el servicio inmediatamente y lo notificará a la Junta dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas, acompañando la evidencia pertinente.

B. Crédito por Tiempo sin Servicio

1. En casos de desastres naturales tales como huracán, terremoto, inundaciones u otros actos similares, la compañía, por su propia iniciativa, acreditará automáticamente y en el próximo ciclo de facturación, el tiempo sin servicio, desde el día en el cual fue suspendido hasta que sea restablecido el servicio, a razón de 24 horas de servicio

gratuito de cable (o la 1/30va parte de la factura mensual del suscriptor). Estos créditos aplicarán solamente a interrupciones en el servicio de cuatro (4) horas o más por día.

2. Para todos los demás casos, la compañía deberá proveer a los suscriptores un formulario sobre reclamaciones de interrupción de servicio. Dicho formulario deberá proveer para que el suscriptor identifique los días y el número de horas en las cuales no tuvo servicio, en un mes en particular. El suscriptor deberá presentar el formulario ante la compañía de cable dentro de un término de treinta (30) días, contados a partir del comienzo de la interrupción al servicio. El suscriptor también podrá reclamar crédito por la interrupción del servicio, ya sea vía comunicación telefónica o mediante visita a la compañía, dentro de un término no mayor de tres (3) días contados a partir de la fecha del comienzo de la interrupción del servicio.

Las compañías de cable televisión deberán comenzar a enviarle dicho formulario a sus suscriptores, dentro de un término de treinta (30) días, contados a partir de la vigencia del presente Reglamento.

Toda interrupción de servicio reclamada por el suscriptor en el formulario, de cuatro (4) horas o más por día, conllevará un crédito el cual se computará a base de un treintavo de la renta mensual del suscriptor.

ARTICULO 11: Notificación Sobre Derechos de los Suscriptores

Una vez al año la compañía le proveerá a sus suscriptores una notificación por escrito, en español y en inglés, detallando los derechos de los suscriptores contenidos en las siguientes secciones del presente Reglamento:

- a) Artículo 6, incisos E, F, H, I, K, L, O y P.
- b) Artículo 7, incisos C y D.
- c) Artículo 8, incisos A (3), A (4) y B (1).
- d) Artículo 9.
- e) Artículo 10, inciso B (1), y B (2), incluyendo el formulario.
- f) Artículo 12, inciso C.

En el caso de nuevos suscriptores, la información se proveerá al momento de la instalación del servicio, por escrito.

Artículo 12: Informes y Otros Documentos

A. Informes Financieros

1. A los ciento veinte (120) días calendario del cierre del año fiscal utilizado por la compañía, la compañía radicará ante la Junta una copia de los estados financieros relacionados con las operaciones para dicho año fiscal, auditados por un Contador Público Autorizado en Puerto Rico. Los estados incluirán un Estado de Situación General y un Estado de Ganancias y Pérdidas, pero no estarán limitados por el mismo.
2. De ocurrir circunstancias inesperadas que no le permitan a la compañía cumplir con lo anterior, la misma puede solicitar una extensión de la Junta, indicando las razones que imposibilitan su cumplimiento.

B. Contrato de Servicios con el Usuario

La compañía radicará con la Junta el modelo del contrato utilizado con sus suscriptores.

C. Procedimiento para la Resolución de Disputas

Conforme al Capítulo III, Artículo 11 (Querellas de Usuarios) de la Ley 213 de 12 de septiembre de 1996, las compañías de cable adoptarán y presentarán ante la Junta, para su consideración, un procedimiento para la resolución de disputas con sus usuarios, dentro de los noventa (90) días siguientes a la aprobación de dicha Ley o de la expedición de su franquicia. A menos que la Junta actúe, el procedimiento presentado se considerará aprobado pasados treinta (30) días a partir de su radicación ante la Junta.

Una vez aprobado, el procedimiento deberá ser notificado a todos los suscriptores. Además, deberá ser incorporado a todo nuevo contrato de servicios con usuarios. Dicho procedimiento incluirá la obligación de la compañía de dar aviso al suscriptor de su derecho a solicitar a la Junta la revisión de la adjudicación de la querella que haya hecho a la compañía.

D. Plan de Desarrollo de Servicio

Una vez aprobada la franquicia por esta Junta, la compañía deberá preparar y someter, ante la Junta, un plan de desarrollo del servicio de cable televisión en su área de servicio, conteniendo las fechas en que se espera se complete dicho plan para garantizar la prestación de servicios. El plan incluirá un mapa de las áreas que se están sirviendo y aquellas sin servicio total o parcial, y una proyección anual sobre el plan de desarrollo del servicio.

Las demás compañías de cable televisión también deberán someter ante la Junta la información y documentación mencionada en el párrafo anterior.

Todas las compañías de cable televisión deberán actualizar la información y documentación requerida

bajo la presente Sección y deberán someterla ante la Junta anualmente.

Las compañías deberán someter ante la Junta, para su conocimiento, cualquier modificación al plan de desarrollo del servicio. Las modificaciones sustanciales al plan de desarrollo del servicio, requerirán la previa aprobación de la Junta.

Todo plan de desarrollo de servicio sometido por las compañías ante la Junta se mantendrá confidencial y no se divulgará o revelará a tercero alguno.

E. Informe de Instalaciones y Bajas

Dentro de los quince (15) días calendario a partir del último día del mes anterior, la empresa enviará un informe a la Junta indicando:

1. Arrastre de solicitudes pendientes a principios del mes anterior.
2. Instalaciones efectuadas durante el mes anterior.
3. Bajas efectuadas durante el mes anterior.
4. Total de abonados a fines del mes anterior.
5. Ganancia o pérdida neta de suscriptores.
6. Solicitudes radicadas durante el mes anterior.
7. Solicitudes pendientes a fin del mes anterior.

F. Informe de Averías y Reclamaciones por Facturación

Dentro de los quince (15) días calendarios a partir del último día del mes anterior, la empresa enviará a la Junta un resumen global de informes de avería y reclamaciones por facturación, recibidas durante el mes anterior.

El informe deberá separar las averías que son atribuibles a la Compañía de las que no lo son.

G. Transmisión de Programación

1. Toda Compañía de cable podrá adoptar e imponer, prospectivamente, una política escrita, prohibiendo toda programación que la compañía razonablemente entienda que describe o represente actividades sexuales o excretorias u órganos, de manera patentemente ofensiva, conforme al standard contemporáneo de la comunidad.
2. Toda compañía de cable podrá rechazar la transmisión de cualquier programación o porción de esta, de los canales de acceso al público, que la compañía razonablemente entienda que contiene material obsceno.
3. Toda compañía de cable podrá rechazar la transmisión de cualquier programación o porción de un "leased access channel" que la compañía razonablemente entienda que contiene obscenidad, indecencia o desnudez.

H. Otros informes y documentos

La compañía radicará aquellos otros informes y documentos que pueda la Junta razonablemente solicitar como necesarios para ejercer sus funciones.

ARTICULO 13: Seguro

- A. La compañía le someterá a la Junta una copia de la póliza o del certificado de póliza suscrito con una compañía de seguros autorizada a operar en Puerto Rico por el Comisionado de Seguros, para responder por los daños ocasionados por la compañía en el desempeño de sus actividades, incluyendo, pero sin

limitarse a accidentes o muertes que se puedan atribuir a planta física defectuosa, accidentes que ocurran en trabajos de construcción o reparaciones, y accidentes que envuelvan vehículos de motor poseídos o alquilados por la compañía. La póliza cubrirá:

1. Por lo menos \$500,000.00 por daño a la propiedad de un tercero debido a un accidente.
2. Por lo menos \$500,000.00 por lesión o muerte de una persona y por lo menos \$1,000,000.00 si la lesión o muerte resultó de un accidente.

Las anteriores cantidades estarán sujetas a cambio, una vez se renueve la Franquicia.

- B. La compañía informará a la Junta de cualquier cambio en la cubierta de seguros o su cancelación total por lo menos treinta (30) días calendarios antes de entrar en vigor el cambio o la cancelación.
- C. En caso de cancelación, la compañía obtendrá una póliza de seguros similar con otra compañía de seguros antes de entrar en vigor la cancelación y someterá una copia de la misma a la Junta.

ARTICULO 14: Construcción y Reparaciones

A. Construcción

1. La compañía no instalará postes ni conductos bajo tierra, planta aérea o estructura soterrada, sin antes haber obtenido los permisos requeridos por Ley.
2. El sistema de cable deberá ser instalado bajo tierra en áreas en donde las líneas de energía y telefónicas estén instaladas bajo tierra.

B. Reparaciones

1. En caso de la rotura del pavimento, acera, entradas a marquesinas o cualquier otra superficie, la compañía deberá, a su costo y en la manera requerida por los municipios o agencias gubernamentales concernidas, reemplazar el pavimento, acera, entrada a marquesina o césped a la condición que existía al comenzar la construcción.
2. Siempre que le sea requerido formalmente, por el municipio o por la agencia gubernamental concernida, las compañías deberán relocalizar su planta dentro de un término razonable de haber sido requerido, si ello fuera necesario para la realización de la construcción o mejoras en vías públicas, instalación o relocalización de tuberías de acueducto o alcantarillado, relocalización o instalación de facilidades de energía eléctrica o telefónicas o cualquier otra mejora pública. De ello ocurrir, la compañía notificará a la Junta inmediatamente.

El costo de la relocalización de la planta aérea o soterrada será sufragado según lo pactado entre la compañía de cable y la entidad que solicite la relocalización

3. Si en algún momento las corporaciones públicas concernidas deciden reemplazar la planta aérea de energía eléctrica o planta aérea soterrada, eliminando postes en los cuales se apoya la planta de cable, la empresa convertirá su planta aérea en planta soterrada a su propio costo.

En la eventualidad de que una planta aérea sea convertida, por corporaciones de servicio público y compañías de cable, a una planta soterrada, deberá efectuarse una sola excavación para todos los proveedores de

servicio con el propósito de reducir los costos y minimizar los inconvenientes para el área, de ser lo anterior técnicamente viable.

4. Cables coaxiales instalados dentro de edificios tendrán las características de resistencias a la propagación de fuego según se requiere en el Artículo 820-15 del National Electrical Code.

ARTICULO 15: Hurto de Servicio

A. Derechos de la Compañía de Cable Televisión

1. La compañía tendrá el derecho de operar su sistema y proveer servicios a sus suscriptores libre de hurto de servicio, el cual consiste, de las siguientes situaciones entre otras:
 - (a) Conectarse, sin autorización, a un sistema de cable con el propósito de obtener servicios de cable televisión.
 - (b) Utilizar un artefacto o aditamento para recibir , libre de costo, todos o algunos de los servicios que provee una compañía de cable televisión.
 - (c) Observar o exhibir los servicios de programación de una compañía de cable televisión sin la autorización de ésta.
 - (d) Vender o distribuir artefactos o aditamentos que hacen posible recibir servicios de cable televisión, libre de costo, a :
 1. un suscriptor de una compañía de cable televisión;

2. una persona que haya hecho una conexión no autorizada a un sistema de cable; o

3. un comprador el cual el vendedor conoce o tiene razones para conocer que redistribuirá el aditamento a las personas mencionadas en los sub-incisos (1) y (2) anteriores.

2. En la eventualidad de que la compañía tenga conocimiento o razones fundadas para creer que sus servicios están siendo hurtados de la forma indicada en los sub-incisos 1 (a) al (d) de este artículo o de cualquier otra manera que cause pérdidas en ganancias o daños al sistema de cable, la Compañía podrá, entre otras, llevar a cabo las siguientes gestiones:

(a) incoar una acción civil de interdicto y de indemnización de daños económicos en cualquier tribunal con competencia y jurisdicción;

(b) reportar el incidente a una o más agencias o instrumentalidades del gobierno, encargada del orden público, que tengan jurisdicción sobre el asunto o materia.

(c) desconectar o cortar las conexiones al sistema de cable no autorizadas;

B. Obligaciones de los Suscriptores de Servicios de Cable Televisión

El suscriptor deberá cumplir con todos los acuerdos llevados a cabo con la compañía, incluyendo entre otros, los siguientes:

1. Prohibiciones sobre la instalación o uso de un artefacto o aditamento para recibir servicios de cable televisión libre de costo;
2. Prohibiciones sobre el uso de propiedad de la compañía incluyendo, entre otros, el colocar dicha propiedad en la residencia del suscriptor con el propósito de hacer accesibles a otras personas que no residan en la vivienda, el servicio de cable televisión, libre de costo.

ARTICULO 16: Cargos por Franquicia.

Toda compañía de cable deberá pagar un cargo anual a la Junta por concepto de franquicia, el cual no excederá del cinco por ciento (5%) del ingreso bruto anual de la compañía, proveniente de la prestación de servicio de cable en Puerto Rico. Todo cambio en el cargo anual por concepto de franquicia se realizará mediante Orden Administrativa.

ARTICULO 17: Cargos por Mora.

Cualquier compañía de cable que no satisfaga el pago antes indicado estará obligada al pago de intereses y penalidades por mora conforme a las siguientes disposiciones:

- (a) Cuando el cargo se pague transcurridos treinta (30) días desde la fecha en que debió efectuarse, pero antes de haber transcurrido sesenta (60) días desde la misma, se pagará, además del cargo y como parte del mismo, el interés que por reglamento fije la Junta Financiera, según el mismo sea certificado por el Comisionado de Instituciones Financieras de Puerto Rico, y que esté en vigor a la fecha establecida para el pago del cargo, de conformidad con la Ley 170 de 12 de agosto de 1988. Se impondrá, además, un recargo equivalente al cinco por ciento (5%) del monto total.

- (b) Cuando el cargo se pague transcurridos sesenta (60) días o más desde la fecha en que debió efectuarse, se pagará, además del cargo y como parte del mismo, el interés que por reglamento fije la Junta Financiera, según el mismo sea certificado por el Comisionado de Instituciones Financieras de Puerto Rico, y que esté en vigor a la fecha establecida para el pago del cargo, de conformidad con la Ley 170 de 12 de agosto de 1988. Se impondrá, además, un recargo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total.

ARTICULO 18: Cuenta Especial o "Escrow Account"

Toda compañía de cable que no satisfaga el pago por concepto de franquicia, deberá, una vez lo ordene la Junta, depositar mensualmente, en una cuenta especial o "escrow account", las cantidades facturadas mensualmente a los suscriptores por concepto del cargo reglamentario correspondiente a la franquicia.

Las referidas compañías de cable deberán abrir la cuenta especial, a nombre de la Junta, dentro de un término de treinta (30) días, luego de que la Junta se los ordene.

Las referidas compañías de cable notificarán a la Junta del cumplimiento de este requisito, dentro del término de diez (10) días, contados a partir de la fecha en que se abrió la cuenta especial. En dicha notificación, la Compañía notificará a la Junta el nombre de la institución bancaria donde abrió la cuenta especial, el número de cuenta, y la fecha en que se abrió la misma.

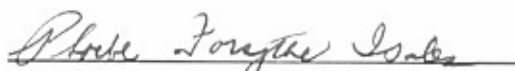
En la fecha en que vence el pago de la franquicia, la institución bancaria donde se abrió la cuenta especial emitirá un cheque por la cantidad correspondiente al pago de la franquicia, y lo remitirá a la Junta.

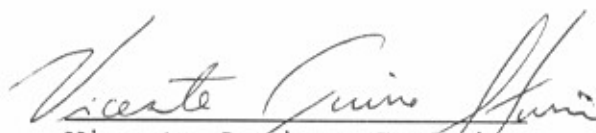
Los intereses generados por los dineros depositados en la cuenta especial serán acreditados por la institución bancaria en la cuenta de la compañía de cable.

ARTICULO 19: Separabilidad y Efectividad

- A. Si cualquier disposición de este Reglamento fuese declarada nula o inconstitucional por un decreto del tribunal, no aplicará a las otras disposiciones de este Reglamento, y por lo tanto aquellas otras disposiciones se considerarán separables y tratadas como si hubiesen sido adoptadas independientemente irrespectivamente de cualquier disposición declarada ilegal o inconstitucional.
- B. Este Reglamento entrará en vigor treinta (30) días calendario después de su radicación con el Departamento de Estado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

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, hoy 28 de enero de 1998.


Phoebe Forsythe Isales
Presidenta


Vicente Aguirre Iturrino
Miembro Asociado


Casandra López Cardona
Miembro Asociado