



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE  
PUERTO RICO  
REGISTRO

2002 MAR -6 PM 3:29

*Estado Libre Asociado de Puerto Rico*  
*Departamento de Estado*  
*San Juan, Puerto Rico*

4 de marzo de 2002

*Sra. Phoebe Forsythe Isaales*  
*Presidenta de la Junta*  
*Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de P.R.*  
*Ave. Arterial Hostos #235*  
*Capital Center, Torre Norte Suite 1001*  
*San Juan, Puerto Rico 00918-1453*

*Estimada señora Forsythe Isaales:*

*El 1 de marzo de 2002, a las 2:25 p.m., quedó radicado en este Departamento, a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, el **Reglamento para Impedir el Cambio No Autorizado de Proveedor de Telecomunicaciones.***

*Nos place informarle que a dicho expediente se le asignó el número **6400.***

*Cordialmente,*

*Giselle Romero García*  
*Secretaria Auxiliar de Servicios*

*CET/mhr*

Presentado en la Biblioteca Legislativa

02 MAR -8 PH 2: 21

Presentado en el Departamento de Estado

Departamento de Estado

Núm. 6400

A la fecha de: 1 de marzo de 2002

Aprobado: Ferdinand Mercado  
Secretario de Estado

Por: Giselle Romero Garcia  
Secretaria Auxiliar de Servicios

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
JUNTA REGLAMENTADORA DE TELECOMUNICACIONES  
DE PUERTO RICO**

**REGLAMENTO PARA IMPEDIR EL CAMBIO NO AUTORIZADO DE PROVEEDOR  
DE TELECOMUNICACIONES**

**SECCIÓN I: INTRODUCCIÓN**

Artículo 1: Título

Este reglamento se conocerá como “Reglamento para Impedir el Cambio no Autorizado de Proveedor de Telecomunicaciones”.

Artículo 2: Base Legal

Se promulga este reglamento conforme al Capítulo II, Artículo 7(a) de la Ley 213 de 12 de septiembre de 1996, según enmendada, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”, la Ley 170 de 12 de agosto de 1988, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”, la sección 258(a) de la Ley Federal de Comunicaciones de 1934, según enmendada, (47 USC sec. 153(44)) y las reglas aplicables de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés).

Artículo 3 Propósito y Ámbito

El propósito de este Reglamento es salvaguardar el derecho de los clientes de los servicios telefónicos a escoger su propio proveedor de servicio, ya sea local o de larga distancia. Específicamente, evitar y desalentar el cambio no autorizado de proveedor, conocido en inglés como “slamming”.

Artículo 4: Aplicabilidad

Este Reglamento aplica y cobija a todos los suscriptores de servicios telefónicos y a todos los proveedores locales, a todos los proveedores de larga distancia, y revendedores de servicio, tanto local como de larga distancia, en Puerto Rico. Las compañías de Servicios Comerciales de Radio Móvil (CMRS, por sus siglas en inglés) quedan excluidas del ámbito del presente reglamento en la misma medida que éstas estén excluidas de las Reglas de la FCC.

Artículo 5: Términos Utilizados

Las palabras utilizadas en singular incluyen el plural y viceversa. Al igual que el género masculino incluye el femenino y viceversa. Además, donde se indique autorización escrita, se entenderá que incluye autorización mediante métodos electrónicos.

Artículo 6: Disposiciones de Otros Reglamentos

Las disposiciones de este Reglamento quedan complementadas por las disposiciones relevantes o aplicables al asunto, de cualquier otra Reglamentación adoptada por la Junta, por la Comisión Federal de Comunicaciones y por cualquier otra entidad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

## SECCIÓN II: DEFINICIONES

### Artículo 1: Términos y Definiciones

Los siguientes términos tienen el significado que se indica a continuación:

- A. **Carta de Representación:** significará carta donde el cliente firma y autoriza por escrito el cambio de proveedor. También conocido en inglés como “Letter of Agency” o “LOA”.
- B. **Carta de Representación a través de la Internet:** significará carta donde el cliente firma electrónicamente y autoriza el cambio de proveedor. También conocido en inglés como “Letter of Agency” o “LOA”.
- C. **Cliente o Suscriptor:** significará la persona registrada en los expedientes de la cuenta como responsable por los pagos de la factura telefónica, cualquier adulto autorizado por dicha parte para hacer cambios a los servicios de telecomunicaciones, o cualquier persona contratada o autorizada legalmente a representar a dicha parte.
- D. **Compañía:** significará toda compañía de telecomunicaciones, según definida por la Ley 213 de 12 de septiembre de 1996, según enmendada.
- E. **Compañía Ejecutante:** significará cualquier compañía de telecomunicaciones que realice físicamente la operación necesaria para completar una petición de cambio de proveedor.
- F. **Compañía Original:** significará la compañía de servicio telefónico que está siendo sustituida, ya sea con o sin autorización, por la compañía que solicita el cambio de proveedor.

- G. **Compañía Solicitante:** significará tanto la compañía de servicio telefónico que solicita cambio de proveedor a nombre de un cliente, o a la que un cliente desea cambiarse.
- H. **Compañía Usurpadora:** significará cualquier compañía de telecomunicaciones que solicite un cambio de proveedor a nombre de un cliente, sin obtener la autorización válida del cliente debidamente verificada según los procedimientos aquí establecidos.
- I. **Confuso o engañoso:** querrá decir, que debido al estilo, forma o contenido del documento o exposición oral, el cliente pudiera no entender, por ejemplo pero no limitado a: que su firma o verificación oral autoriza a un cambio en su proveedor de servicio telefónico, o que no esté claro quién es el nuevo proveedor; que la selección sólo aplica al número de teléfono identificado y que sólo habrá un proveedor para dicho número; o que la compañía ejecutante podría hacer un cargo por el cambio de compañía.
- J. **Documento Electrónico:** contrato u otro documento creado, generado, enviado, comunicado, recibido o guardado por método electrónico.
- K. **Electrónico:** relacionado a la tecnología que tiene capacidades eléctricas, magnéticas, inalámbricas, ópticas, electromagnéticas u otras similares.
- L. **Firma Electrónica:** un sonido, símbolo o proceso electrónico, enviado junto con o asociado con un contrato u otro documento y ejecutado o adoptado por una persona con la intención de firmar el documento.
- M. **Imposición de Proveedor:** significará la práctica de sustituir al proveedor de servicio telefónico, sin la autorización válida del cliente. También conocido en inglés como “slamming”.

- N. **Junta:** significará la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico.
- O. **Ley 213:** significará la Ley 213, aprobada el 12 de septiembre de 1996, según enmendada, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”.
- P. **Ley 170:** significará la Ley 170, aprobada el 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”.
- Q. **Persona Autorizada:** significará el suscriptor según definido en el presente reglamento. En un negocio significará el dueño, la persona designada o un oficial de la corporación debidamente autorizado para realizar la transacción.
- R. **Proveedor de Telecomunicaciones:** significará cualquier compañía que supla servicios de telefonía al usuario.
- S. **Servicio de Larga Distancia Interestatal:** significará servicio entre Puerto Rico y un estado territorio o posesión de los Estados Unidos por el cual el cliente deberá pagar un cargo aparte al dispuesto por el servicio local.
- T. **Servicio de Larga Distancia Internacional:** significará servicio entre Puerto Rico y un país extranjero por el cual el cliente deberá pagar un cargo aparte al dispuesto por el servicio local.
- U. **Servicio de Larga Distancia Intra-isla:** significará servicio exclusivamente dentro de Puerto Rico que no sea un servicio local y por el cual el cliente deberá pagar un cargo aparte al dispuesto por el servicio local.

- V. **Servicio Local:** significará un servicio de telecomunicaciones dentro de un área local, donde el cliente puede hacer llamadas sin incurrir en cargos de larga distancia.
  
- W. **Verificación por Tercero Independiente:** significará el proceso de verificación de cambio de proveedor a través de persona no relacionada con el mismo.

Artículo 2: 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 otra Ley y reglamento promulgado por la Junta.

**SECCIÓN III: PROCEDIMIENTOS PARA CAMBIO DE PROVEEDOR**

Artículo 1: Disposiciones Generales

Las siguientes son las disposiciones generales que regirán este Reglamento.

- A. El cambio no autorizado de proveedor es ilegal según dispone la sección 258(a) de la Ley de Comunicaciones de 1934, según enmendada, (47 U.S.C. sec.153(44)). Una compañía de telecomunicaciones no podrá imponer o ejecutar un cambio de proveedor sin la autorización previa del cliente.
  
- B. Un proveedor de telecomunicaciones no podrá efectuar un cambio a los servicios de un cliente sin seguir el procedimiento de verificación que se detalla en el Artículo 3 (B) de esta sección.
  
- C. Es la responsabilidad de la compañía solicitante el obtener la autorización según dispone el Artículo 3 (B) de esta Sección. Esto incluye, tanto los cambios que

surjan por mercadeo de la propia compañía, como la petición que haga directamente el cliente a la compañía solicitante.

- D. La compañía solicitante le proveerá un número telefónico al cliente para que éste pueda verificar si el cambio de proveedor ya fue efectuado. También le informará, del mismo ser aplicable, la cantidad del cargo correspondiente al cambio de proveedor.
- E. Es la responsabilidad de la compañía ejecutante indicar en la factura del cliente cualquier cambio de proveedor que ocurra.
- F. Es la obligación de la compañía ejecutante implementar toda petición de cambio de proveedor dentro de un término máximo inicial de cuatro días naturales durante el primer año de la aprobación de este reglamento. Desde el segundo año de vigencia se exigirá la implantación de las peticiones de cambio dentro de un término máximo de tres días naturales.
- G. Es la responsabilidad de la compañía ejecutante, tan pronto reciba una queja sobre cambio no autorizado de proveedor, notificarle dicho hecho tanto a la compañía original como a la alegadamente usurpadora. Además, toda compañía, sea ejecutante, autorizada o alegadamente usurpadora que reciba una queja sobre cambio no autorizado de proveedor deberá orientar al cliente sobre el derecho que tiene de presentar una querrela ante la Junta. La compañía ejecutante podrá revertir al cliente a su compañía original, si así el cliente lo desea; pero no podrá, en ningún momento, ofrecerle sus propios servicios. Toda compañía deberá producir y presentar ante la Junta un reporte de dichas quejas y deberá conservarlo por un término de veinticuatro meses. Dicho reporte será presentado dos veces al año: el del primer semestre (que comprenderá desde el 1 de enero al 30 de junio) será presentado en o antes del 15 de agosto; y el del segundo, (que comprenderá desde el 1 de julio al 31 de diciembre) será presentado en o antes del 15 de febrero.



Artículo 2: Telemercadeo Para Cambio De Proveedor

Las compañías de telecomunicaciones podrán llevar a cabo telemarketing y aquellas que lo efectúen se asegurarán de satisfacer los requisitos establecidos en Reglamentos y Leyes aplicables a llamadas de telemarketing. El representante de la compañía que mercadea el servicio proveerá la siguiente información:

- A. Nombre de la compañía de telemarketing.
- B. Nombre del proveedor al cual representa.
- C. Indicará que el propósito de la llamada es para ofrecer un cambio en el proveedor de servicio telefónico.
- D. Indicará que el proveedor no será sustituido a menos que el cliente lo autorice.
- E. Indicará si se le impondrá un cargo por concepto del cambio solicitado.
- F. La llamada no será confusa ni engañosa.

Artículo 3: Evidencia De Cambio

- A. Los requisitos de verificación y de las cartas de representación descritas en este artículo, sólo aplicarán a los cambios de proveedor de un cliente cuando sean ejecutados por la compañía solicitante en representación del cliente. Este artículo contiene las obligaciones de la compañía solicitante, las del tercero independiente que verifica el cambio y las de la compañía ejecutante.
- B. La evidencia del cambio de proveedor se podrá verificar de tres maneras: por medio de un tercero independiente que provea dicho servicio; por medio de una carta de representación; o por medios electrónicos.

1. Tercero Independiente

Verificaciones por terceros independientes en casos de cambios solicitados por llamadas iniciadas por el cliente o por llamada de telemarketing:

- a. Las facilidades del tercero independiente deberán estar física y administrativamente, separadas tanto de la compañía solicitante, como de la compañía original y de la compañía ejecutante.
- b. El tercero independiente, contratado por la compañía solicitante, no estará controlado ni manejado, directa o indirectamente, ni por la compañía solicitante, ni por la compañía original, ni por la compañía ejecutante.
- c. El tercero independiente no derivará comisiones o compensaciones basadas en el número de ventas y/o cambios confirmados.
- d. Se permitirán las llamadas de verificación transferidas. Ahora bien, se requerirá que el representante de venta del proveedor se desconecte a sí mismo una vez se establezca la conexión entre el suscriptor y el tercero independiente. Las llamadas se harán en un horario de 9:00 AM a 9:00 PM, hora de Puerto Rico.
- e. Se mantendrán los expedientes de las verificaciones de cambios, tanto por la compañía solicitante como por el tercero independiente, por un período no menor de veinticuatro meses.
- f. El tercero independiente le indicará y obtendrá del cliente la siguiente información:

- i. el nombre, dirección, fecha de nacimiento, nombre de la compañía original, nombre de la compañía solicitante, números de todas las líneas telefónicas que incurrirán en cambios y el plan al cual se está acogiendo.
  - ii. le informará que el cambio solicitado de proveedor podrá conllevar un cargo.
  - iii. la exposición oral de la verificación no será confusa ni engañosa.
- g. El tercero independiente verificará dentro del término de tres días, desde que se le notificó que el cliente solicitó el cambio, aquellas llamadas que no pudieron ser transferidas. Además, le enviará a la compañía solicitante, dentro de tres días luego de la verificación, un informe donde detalle los pormenores de la llamada y la información del cliente indicada en el Artículo 3 (B)(1)(f) de esta sección.

2. Carta de Representación

En aquellos cambios de proveedor que no surjan a través de telemarketing la compañía solicitante deberá presentar como evidencia de cambio una carta de representación. Dicha carta contendrá, de forma clara y separada, la siguiente información (ver anexo 1):

- a. Nombre, dirección, fecha de nacimiento, firma, fecha en que se firma y cada número telefónico que será cambiado y para qué tipo de servicio.

- b. Exposición clara donde identifica el nombre del proveedor al cual el cliente desea suscribirse.
- c. Exposición clara donde indique que la persona solicitando el cambio es el suscriptor según se define en el presente Reglamento.
- d. Exposición clara donde indique que el cambio sólo aplicará al (los) teléfono(s) identificado(s) en la carta de representación, al tipo de servicio y que sólo podrá haber un proveedor local, un proveedor de larga distancia intra-isla y uno de larga distancia interestatal por cada número telefónico. Además, contendrá lenguaje separado para cada tipo de proveedor arriba indicado. Un cliente puede escoger un mismo proveedor de servicio local y de larga distancia, si éste así lo desea.
- e. Exposición clara donde indique que la compañía ejecutante podrá cobrar un cargo por cada cambio de proveedor. La misma será legible, con un tamaño de letra no menor del resto de la carta, en negrillas y estará localizada encima de la firma del cliente.
- f. Firma del cliente y exposición donde se le indique que su firma en el documento resultará en un cambio de proveedor. El mismo será legible, con un tamaño de letra no menor del resto de la carta, en negrillas y estará localizada encima de la firma del cliente.
- g. La carta podrá ser combinada con otro tipo de documento, promoción o carta de bienvenida siempre y cuando sean fácilmente separables. La misma no podrá ser confusa ni engañosa.
- h. La carta de representación será completada en su totalidad, de forma tal que ningún espacio a llenar quede en blanco.

- i. La carta de representación podrá estar redactada en inglés o español, pero deberá contener toda la información que aquí se indica. Si cualquier porción de una carta de representación se traduce a otro idioma, todas las porciones de la carta de representación deben ser traducidas a ese mismo idioma. Cada carta de representación debe ser traducida al mismo idioma que el que se utilice en cualquier material promocional, descripciones orales o instrucciones que se provean conjuntamente con la carta de representación.

3. Métodos Electrónicos

La compañía solicitante podrá presentar evidencia de un cambio de proveedor utilizando métodos electrónicos. No será base para denegar la solicitud de cambio de proveedor el hecho de que para ello se haya utilizado un método electrónico. Aquellos proveedores que utilicen este sistema deberán seguir los siguientes requisitos:

- a. Aquellos proveedores que deseen suscribir a nuevos clientes a través del Internet deberán cumplir con la información requerida en la carta de representación. Una firma electrónica utilizada para un cambio de proveedor y sometida a través del Internet, cumplirá con el requisito de la firma que se requiere en la carta de representación.
- b. Es requisito que los proveedores que utilicen una carta de representación por medio del Internet, cumplan con la Sección 101(c) de la Ley Federal conocida como el "E-Sign Act".

- c. La carta de representación a través del Internet deberá aparecer en una pantalla separada de cualquier promoción para servicios del proveedor y contendrá la información requerida en la Sección III, Artículo 3(B)(2) de este Reglamento.
- d. Los clientes que así lo deseen podrán hacer peticiones para congelar el proveedor o eliminar dicha congelación a través del Internet, siempre que se cumpla con los requisitos expuestos en la Sección V de este Reglamento.
- e. Se mantendrán los expedientes de las verificaciones de cambios por la compañía solicitante por un período no menor de veinticuatro meses.

C. En cuanto a la compañía ejecutante:

- 1. Es su responsabilidad, una vez recibida la solicitud, implementar el cambio inmediatamente, dentro de un término máximo inicial de cuatro días naturales durante el primer año de la aprobación de este reglamento. Desde el segundo año de vigencia se exigirá la implantación de las peticiones de cambio dentro de un término máximo de tres días naturales.
- 2. La primera factura luego del cambio, apercibirá de forma clara y visible, que un cambio ha ocurrido en el proveedor del cliente.
- 3. La compañía ejecutante mantendrá copia de dicha factura por un término no menor de veinticuatro meses.
- 4. Bajo ninguna circunstancia podrá la compañía ejecutante imponerle un cargo a una compañía solicitante por concepto de cambio no autorizado.

- D. En aquellos casos en que el cliente se comunique directamente con su compañía ejecutante, y solicite un cambio de proveedor, dicho cambio se hará automáticamente. Del cliente comunicarse directamente con la compañía solicitante, ésta verificará la petición según los métodos aquí descritos. Toda compañía que reciba una petición directa del cliente, mantendrá un record de las mismas por un mínimo de veinticuatro meses.
  
- E. Toda verificación o notificación que no se lleve a cabo conforme al procedimiento y dentro de los términos aquí establecidos se considerará nula y para todos los efectos no efectuada y por tanto la compañía que realice un cambio no autorizado de proveedor será objeto de las sanciones descritas en la Sección V, Artículo 2 de este Reglamento.

Artículo 4: Factura al Cliente

Toda factura de servicios de telecomunicaciones enviada a un cliente deberá contener, para cada línea telefónica reflejada en la factura, la siguiente información en tipo de letra de lectura fácil y en negrillas:

- A. El nombre y teléfono de la compañía de telecomunicaciones proveyendo el servicio de llamadas locales;
  
- B. El nombre y teléfono de la compañía de telecomunicaciones proveyendo el servicio de llamadas de larga distancia intra-isla;
  
- C. El nombre y teléfono de la compañía de telecomunicaciones proveyendo el servicio de llamadas interestatales e internacionales;

Artículo 5: Notificaciones Especiales

- A. A los sesenta días luego de la vigencia de este Reglamento, y luego, en la primera factura de cada año, se incluirá una notificación en una hoja suelta que contendrá la siguiente información:
1. Una explicación de lo que es un cambio no autorizado de acarreador.
  2. Le apercibirá al cliente que si entiende que ha sido víctima de un cambio no autorizado de proveedor, deberá contactar a la alegada compañía que se impuso como proveedor (o sea, la compañía usurpadora).
  3. Le informará que la compañía alegadamente no autorizada viene obligada a remover de su factura todos los cargos incurridos por el cliente en los treinta días siguientes a la imposición impugnada; que la compañía alegadamente no autorizada le debe informar que tiene treinta días para radicar una querrela ante la Junta, y que de no radicar la querrela estará sujeto a re-facturación; y le indicará todos los requisitos para la querrela.
  4. Explicará las responsabilidades tanto de la compañía usurpadora como de la compañía ejecutante.
  5. La notificación aquí requerida deberá ser presentada, dentro de los treinta días siguientes a la vigencia de este Reglamento, ante la Junta para su aprobación.
- B. Esta misma información será publicada, además, en una página de la guía telefónica.

**SECCIÓN IV: VIOLACIONES**

Artículo 1: Disposiciones Generales



- A. Una compañía incurrirá en una violación a este reglamento cuando realice un cambio de proveedor sin previa autorización del cliente. Esto ocurre cuando se le impone al cliente un proveedor que él no ha autorizado.
  
- B. Un cambio no autorizado ocurre en, pero no se limita a, los siguientes casos:
  - 1. cuando una compañía por medio de engaño o confusión induce a que un cliente de servicio telefónico cambie su compañía original por la solicitante.
  
  - 2. cuando una compañía por engaño induce a la compañía ejecutante a creer que el cambio de proveedor es legítimo o no lleva a cabo el procedimiento de verificación según se describe en la Sección III, Artículo 3 (B), de este Reglamento.
  
  - 3. cuando la compañía ejecutante reciba llamadas de alegadas imposiciones de proveedor y proceda a utilizarlas para ofrecer sus servicios.

Artículo 2: Manejo de quejas

- A. Toda compañía ejecutante que reciba una queja de cambio no autorizado de proveedor, la notificará a la compañía que alegadamente se impuso como proveedora y a la compañía original le informará la identidad de las compañías envueltas. Dicha información estará incluida en el informe que se presentará ante la Junta, según se dispone en el Artículo 1(G), de la Sección III del presente Reglamento.
  
- B. Toda compañía que reciba una queja de un cliente sobre cambio no autorizado de proveedor procederá a indicarle al cliente lo siguiente:

1. que se comuniquen con la compañía que alegadamente se impuso como proveedora, de no ser ella misma;
  2. que la compañía alegadamente usurpadora viene obligada a remover de su factura todos los cargos incurridos por el cliente en los treinta días siguientes a la imposición impugnada;
  3. que el cliente tiene el deber de pagar todos los cargos que no haya objetado;
  4. que la compañía alegadamente usurpadora le debe informar que tiene treinta días para radicar una querrela ante la Junta, y que de no radicar la querrela estará sujeto a re-facturación; y
  5. le indicará todos los requisitos para la querrela.
- C. Ninguna compañía que alegadamente se impuso como proveedora podrá solicitar el corte del servicio telefónico del cliente. Toda compañía alegadamente usurpadora deberá notificarle a la compañía ejecutante que se ha presentado una queja sobre cambio no autorizado, para así evitar cortes indebidos de servicio.

Artículo 3: Procedimientos de Restitución

- A. Cuando el cliente no ha efectuado pago alguno:
1. Una vez un cliente contacte a la compañía que alegadamente se impuso como proveedor, ésta deberá remover de la factura del cliente todos los cargos por los primeros treinta días desde la fecha del alegado cambio no autorizado. La compañía alegadamente usurpadora deberá notificarle a la

compañía ejecutante que se ha presentado una queja sobre cambio no autorizado, para así evitar cortes indebidos de servicio.

2. La compañía alegadamente usurpadora deberá informarle al cliente que de no radicar una querrela ante la Junta dentro de los treinta días subsiguientes al alegado cambio no autorizado, (o dentro de los treinta días desde el momento en que dicha compañía le informó del requisito de presentar querrela, lo que sea más tarde), será sujeto a re-facturación. Antes de poder proceder con lo aquí expuesto, la compañía deberá contactar al cliente y proveerle un tiempo razonable para demostrar que sí radicó la querrela pertinente ante la Junta. Además, deberá informarle al cliente que debe pagar los cargos no objetados.
3. Aunque el cliente pierde su tiempo de gracia al no presentar querrela dentro de los treinta días de notificar a la compañía alegadamente usurpadora, (o dentro de los treinta días desde el momento en que dicha compañía le informó del requisito de presentar querrela, lo que sea más tarde), el derecho del cliente a presentar una querrela en fecha posterior o de buscar otros remedios legales caducará al transcurrir dos años a partir de la fecha en que el cliente notificó el alegado cambio no autorizado de proveedor.
4. La Junta notificará a la compañía alegadamente usurpadora de la querrela radicada en su contra y ordenará a dicha compañía que de no haberlo hecho, deberá remover inmediatamente de la factura del cliente, todos los cargos no pagados por motivo del servicio impugnado. Además, le indicará que tendrá un término de veinte días desde la notificación de la querrela, para oponerse a la misma con evidencia clara y convincente de que el cliente a sabiendas autorizó el cambio de proveedor. Además, la Junta podrá citar a las partes para una vista en su fondo.

5. Una vez se celebre la vista en su fondo, y de la Junta determinar que el cambio de proveedor fue validamente autorizado, la compañía podrá incluir nuevamente en la factura del cliente los cargos previamente removidos.
  6. De la Junta determinar que la compañía incurrió en un cambio no autorizado de proveedor, el cliente tendrá derecho a que se le eliminen los cargos incurridos durante los primeros treinta días luego de la imposición y ni la compañía original, ni la usurpadora podrán de forma alguna entablar procedimientos de cobro contra el cliente por dichos cargos. Además, el cliente tendrá derecho a que la compañía usurpadora le pague todos los cargos asociados con restituirlo a su compañía original.
  7. Además, si la factura del cliente incluye cargos por más de treinta días luego de la imposición, la compañía usurpadora transferirá a la compañía original, dentro de un término de diez días, la información referente a las llamadas facturadas desde el día treinta y uno luego de que ocurrió la imposición, hasta que dejó de proveer el servicio. Una vez recibida la información, la compañía original tendrá derecho a hacer uno de los siguientes con la misma:
    - a. facturar nuevamente al cliente;
    - b. facturar al cliente un proxy del 50% de los cargos;
    - c. La compañía original deberá calcular su tarifa nuevamente si el cliente reclamara que se ve perjudicado por el proxy del 50%.
  8. Del cliente haber hecho pago sobre alguna factura anterior, se procederá sobre las mismas con lo dispuesto en la sub-sección B de este artículo.
- B. Cuando el cliente ya efectuó pago:

1. A la compañía que sea encontrada culpable de usurpación se le requerirá que pague a la compañía original una cantidad equivalente al 150% de lo cobrado al cliente. Además, le proveerá a la compañía original copia de la factura y la compañía original procederá a remitirle al cliente, una vez recibido el pago, ya sea por crédito o por moneda legal, el 50% de lo cobrado al cliente por la compañía usurpadora. La compañía usurpadora tendrá treinta días desde la notificación de la Resolución de la Junta para efectuar dicho pago o acreditar el mismo.
2. La compañía usurpadora notificará a la Junta en el momento en que efectúe el pago a la compañía original. En dicha notificación, incluirá copia de la(s) factura(s) en disputa y desglosará el pago efectuado.
3. La compañía original notificará a la Junta una vez reciba dicho pago y efectúe el pago o crédito correspondiente al cliente, lo cual deberá hacer dentro de treinta días.

Artículo 4: Petición de Reconsideración

Cualquier petición de reconsideración relativa a las determinaciones de la Junta, deberá cumplir con el proceso provisto y establecido en los reglamentos y leyes aplicables.

**SECCIÓN V: PENALIDADES**

Artículo 1: Disposiciones Generales

La Junta podrá imponer una penalidad administrativa en contra de cualquier persona, corporación, o entidad que viole este reglamento, o cualquier orden adoptada según el mismo.

Artículo 2: Penalidad para violaciones a la Sección IV

La Junta podrá ordenar las siguientes acciones en contra de la compañía que incurra en una violación a la Sección IV de este Reglamento:

- A. el cese y desista y la eliminación de los cargos no pagados por el cliente en los primeros treinta días desde la alegada imposición. La compañía afectada tendrá treinta días para cumplir con la misma. De no hacerlo se impondrá una multa de \$25,000.00 por cada día que la violación persista;
- B. el pagarle a la compañía original el 150% de todos los cargos no autorizados ya cobrados, pero no pagados, según dispone la Sección IV, Artículo 2 (B), de este Reglamento;
- C. impondrá por la primera violación, una multa de hasta \$5,000.00 por cada día en que incurra en violación a este Reglamento, hasta un máximo de \$30,000.00.
- D. impondrá por la segunda violación, una multa de hasta \$15,000.00 por cada día en que incurra en violación a este Reglamento, hasta un máximo de \$75,000.
- E. impondrá por violaciones subsiguientes, una multa de hasta \$25,000.00 por cada día en que incurra en violación a este Reglamento, sin tope máximo.
- F. En el caso de aquellas compañías que incurran en más de cinco violaciones, la Junta tendrá la potestad de suspender indefinidamente su certificación u ordenar el cese y desista de sus operaciones en Puerto Rico.

Artículo 3: Penalidad para violaciones a trámites administrativos

La Junta podrá ordenar la siguiente penalidad en contra de la compañía que incurra en violaciones a trámites administrativos, tales como pero no limitado a, radicación de informes:

- A. Se impondrá una multa de \$250.00 diarios por cada día que se incumpla con el trámite, hasta un máximo de \$25,000.00.

## **SECCIÓN VI: DISPOSICIONES SUPLETORIAS**

### Artículo 1: Procedimientos Administrativos

Todos los procesos para los cuales este Reglamento no provee un procedimiento serán gobernados por la Ley Número 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

### Artículo 2: 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.

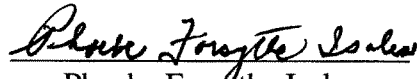
### Artículo 3: Cláusula de Salvedad

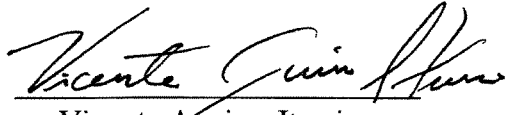
Cualquier asunto no cubierto por este reglamento será resuelto por la Junta, según aplique, de conformidad con las leyes aplicables y vigentes.

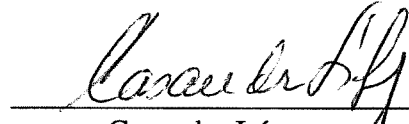
### Artículo 4: Vigencia

Este Reglamento comenzará a regir a los treinta (30) días de radicado en el Departamento de Estado de Puerto Rico.

Así lo aprobó la Junta en su sesión de 29 de enero de 2002.

  
Phoebe Forsythe Isales  
Presidenta

  
Vicente Aguirre Iturrino  
Miembro Asociado

  
Casandra López  
Miembro Asociado



## ANEJO I

### CARTA DE REPRESENTACIÓN

*(Se sugiere la siguiente carta de representación como modelo. Otras versiones pueden ser utilizadas, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos expuestos en la Sección III, Artículo 3 (B)(2) del Reglamento Para Impedir el Cambio no Autorizado de Proveedor.)*

Nombre del Cliente: \_\_\_\_\_

Dirección donde recibe la factura: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Dirección donde recibe la factura: \_\_\_\_\_

Si aplica, nombre del individuo autorizado a actuar por el cliente: \_\_\_\_\_

Relación con el cliente: \_\_\_\_\_

Teléfono del individuo autorizado: \_\_\_\_\_

Entiendo que sólo una compañía por cada servicio y por cada número telefónico, puede ser designada como mi proveedora preferida:

\_\_\_\_ Al poner mis iniciales aquí y firmar abajo, YO autorizo a (la compañía solicitante) a convertirse en mi nuevo proveedor de servicio telefónico local y sustituir a (compañía actual). YO autorizo a (la compañía solicitante) a actuar como mi agente y hacer todos los cambios necesarios.

\_\_\_\_ Al poner mis iniciales aquí y firmar abajo, YO autorizo a (la compañía solicitante) a convertirse en mi nuevo proveedor de servicio telefónico de larga distancia intra-isla y sustituir a (compañía actual). YO autorizo a (la compañía solicitante) a actuar como mi agente y hacer todos los cambios necesarios.

\_\_\_\_ Al poner mis iniciales aquí y firmar abajo, YO autorizo a (la compañía solicitante) a convertirse en mi nuevo proveedor de servicio telefónico de larga distancia interestatal e

internacional y sustituir a (compañía actual). YO autorizo a (la compañía solicitante) a actuar como mi agente y hacer todos los cambios necesarios.

**Entiendo que se me puede requerir un cargo único de aproximadamente \_\_\_\_\_ por el cambio de proveedor. Si luego decido regresar a mi compañía actual, puede que se requiera un pago por reconexión. También entiendo que mi nueva compañía telefónica puede tener distinta área de cobertura, tarifas y cargos que las de mi actual compañía, y que estoy dispuesto a que se me facture de esta forma.**

Número(s) de teléfono a ser cambiado(s): \_\_\_\_\_

Soy el (la) suscriptor(a) del (de los) teléfono(s) arriba señalados.

**He leído y entiendo esta Carta de Representación. Soy mayor de edad y legalmente autorizado a hacer cambios de proveedor de servicio telefónico al número de teléfono arriba indicado.**

**Mi firma en este documento implica que acepto los términos y condiciones que se explicaron en cuanto al cambio de proveedor y que autorizo el mismo.**

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_