

P. de la C. 2277)  
(Conferencia)

11  
LEGISLATIVA 5ta REGION ORDINARIA  
Ley Núm. 11  
(Aprobada en 18 de febrero de 2011)

## LEY

Para añadir un nuevo inciso (l) y redesignar el actual inciso (l) y los subsiguientes como incisos (m) al (ll) del Artículo 3 del Capítulo I de la Ley Núm. 213 de 12 de septiembre de 1996, según enmendada, conocida como "Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996", a los fines de facultar a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico a reglamentar los términos y condiciones que se estipulan en los contratos de servicios de las compañías de servicios de televisión por satélite ("DBS", por sus siglas en inglés); para facultar a la Junta a atender las querellas de los consumidores relacionadas con el servicio ofrecido dentro de Puerto Rico por las compañías de televisión de satélite "DBS" en Puerto Rico; para establecer en la Junta un registro de las compañías que ofrecen servicio de televisión por satélite "DBS" en Puerto Rico, el que contendrá la información necesaria para atender efectivamente las reclamaciones o querellas de los consumidores, e incluir el servicio en las definiciones de la Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996; y para otros fines.

## EXPOSICION DE MOTIVOS

La Ley Habilitadora de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (en adelante, "la Junta"), denominada como la Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996, Ley Núm. 213 de 12 de septiembre de 1996, según enmendada, dispone que será política del Gobierno de Puerto Rico reglamentar a través de la Junta a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, de manera compatible con su posición en el mercado y la influencia que ejercen sobre los consumidores. La Junta también está facultada por Ley para reglamentar el servicio de televisión por cable. Dicho estatuto establece, además, que todas las acciones, las reglamentaciones y determinaciones de la Junta se guiarán por la Ley Federal de Comunicaciones, por el interés público y, especialmente, por la protección de los derechos de los consumidores.

Según la Ley Habilitadora de la Junta, entre los ámbitos de protección al consumidor para los que se le facultó, está el de servir como foro para atender quejas de usuarios de compañías de telecomunicaciones y televisión por cable. La misma dispuso procedimientos para que éstas adoptaran y presentaran ante la Junta, para su aprobación, un procedimiento para la resolución de disputas con sus usuarios. Estos procedimientos han sido aprobados e implantados por las compañías de telecomunicaciones con la aprobación de la Junta y son los que aplican a las querellas de sus usuarios en el primer nivel.

Por así ordenarlo la Ley, el procedimiento incluye la obligación de las compañías de notificar al usuario de su derecho a solicitar a la Junta la revisión de la adjudicación que éstas hacen en cuanto a sus quejas. La Ley dispone, además, que la Junta tiene jurisdicción primaria para revisar la adjudicación, por parte de las compañías, de las querellas de sus usuarios, a tenor con el procedimiento de resolución de disputas de las compañías. Sin embargo, según el ordenamiento, la Junta no atiende querellas de usuarios que no hayan sido sometidas primero a la compañía como parte de sus procedimientos de querellas. Además, toda solicitud de revisión ante la Junta deberá presentarse dentro del término improrrogable de 30 días, desde la notificación al usuario de la determinación de la compañía. La Junta establece un nuevo expediente al generado por la compañía de telecomunicaciones durante la consideración de la querella, al determinar si confirma, revoca o modifica el dictamen de la compañía.

Este esquema legal ha permitido que la Junta atienda, muy satisfactoriamente, las quejas de usuarios de servicios de telecomunicaciones y televisión por cable. Según los datos estadísticos de la Junta, más del noventa y cinco por ciento (95%) de las quejas de usuarios de servicios de telecomunicaciones y de televisión por cable se atienden y resuelven de manera informal con las proveedoras de servicios, a través de la Oficina de Análisis de Querellas y de Oficiales Examinadores.

Es importante destacar, que las compañías "DBS" ofrecen sus servicios en Puerto Rico, beneficiándose de nuestro mercado, sin que ninguna agencia estatal o federal regule aquellos asuntos relacionados con el servicio, y términos y condiciones contractuales. Muchos consumidores han traído la preocupación de que mes tras mes su factura refleja un balance mayor al que acostumbran pagar y que les añaden nuevos servicios o cargos, sin que los hayan solicitado y sin haber sido orientados o notificados previamente. Esto altera en su totalidad las cláusulas del contrato original, además de causarles contratiempos y molestias. La Junta atiende una cantidad significativa de ese tipo de quejas, sometidas por los usuarios del "DBS" y, en algunos casos, las mismas se resuelven informalmente de manera satisfactoria. Esto se logra a través de comunicaciones establecidas de buena fe con funcionarios de una de las compañías que opera en Puerto Rico, la que tiene oficinas de servicio al cliente. Sin embargo, hay otras empresas que ofrecen dicho servicio en la Isla y no tienen instalaciones de ese tipo, quedando estos usuarios totalmente desprovistos de medios razonables para resolver algún asunto relacionado al servicio y/o términos contractuales. Por otro lado, la jurisdicción para que la Junta pueda reglamentar este campo es limitada. Esto es así, pues no está facultada para intervenir con las compañías que ofrecen el servicio, en lo relativo a la transmisión de energía por radio interestatal y foráneo, como lo es el servicio de televisión por satélite, "DBS".

Por tanto, toda la reglamentación concerniente a la autorización, construcción y operación de servicios de difusión por radio y televisión, incluyendo la televisión por satélite "DBS", está cobijado bajo la Ley Federal de Comunicaciones del 1934, según

enmendada, pues estos aspectos son reglamentados exclusivamente por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés), por virtud de la Sección 2 de la misma, que dispone: "SEC. 2. [47 U.S.C. 152] APPLICATION OF ACT. (a) "The provisions of this act shall apply to all interstate and foreign communication by wire or radio and all interstate and foreign transmission of energy by radio, which originates and/or is received within the United States..." (Énfasis suplido). Además, la Sección 303 (v) de la Ley Federal de Comunicaciones confiere a la "FCC" jurisdicción exclusiva en todo lo concerniente a la concesión de licencias para la construcción y operación de sistemas de televisión por satélite "DBS", pero ni del historial legislativo de dicha Sección ni de otras Secciones relacionadas de la Ley Federal surge cómo se atenderán los asuntos de los consumidores de dichos servicios.

Es decir, que ningún estado o territorio de los Estados Unidos de América está facultado para reglamentar las transmisiones de energía por radio interestatales y foráneas, como lo es la televisión por satélite "DBS", pero ni el Congreso de los Estados Unidos ni la Comisión Federal de Comunicaciones, han desplazado expresamente las facultades de los estados y territorios para reglamentar los asuntos de los consumidores relativos a servicio.

Ante la ausencia de facultades protectoras del interés apremiante del Estado en proteger al público consumidor de televisión por satélite "DBS", en lo que respecta a los términos y condiciones de los contratos de servicio y los procedimientos de disputas, resulta necesario enmendar la Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996, para otorgarle los poderes que por la presente se le confieren, en todo aquello que no sea conflictivo con las leyes y reglamentos federales que desplacen la autoridad del Gobierno de Puerto Rico sobre la materia.

Es decir, la Junta tendrá jurisdicción limitada sobre las compañías de televisión por satélite "DBS" que ofrecen sus servicios en Puerto Rico, para reglamentar los términos y condiciones que se estipulan en el contrato de servicios; atender querellas relacionadas con dicho servicio, y ordenarle a las compañías que se registren en la Junta. La Junta no ejercerá su jurisdicción en aquellos asuntos que han sido reservados, única y exclusivamente, para ser atendidos por las leyes y reglamentos federales, constituyendo campo ocupado.

*DECRETASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:*

Artículo 1.-Se enmienda el inciso (i) y se añade un nuevo inciso (l) y se redesignan el actual inciso (l) y los subsiguientes como incisos (m) al (ll) al Artículo 3 del Capítulo I de la Ley Núm. 213 de 12 de septiembre de 1996, según enmendada, conocida como "Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996", para que lea:

"Artículo 3. Definiciones

- (i) Compañía de cable significará cualquier persona que posea, controle, opere o maneje cualquier planta, equipo y facilidades que se utilicen para recibir, amplificar, modificar y distribuir por cable coaxial, de fibra óptica, metal o de cualquier índole, la señal originada...se exceptuarán de esta definición las compañías de satélite "DBS".

...

- (l) Compañía de Satélite DBS.- licenciataria de un sistema satelital de banda-Ku bajo la parte 100 del título 47 del Código de Reglamentación Federal de los Estados Unidos de América; o cualquier distribuidor que controle un número mínimo de canales (tal y como se especifica en el Reglamento de la Comisión Federal de Comunicaciones) que use un sistema de satélite fijo usando una banda-Ku para la prestación de programación de vídeo directamente al hogar en Puerto Rico, con licencia bajo la parte 25 del Título 47 del Código de Reglamentación Federal y tenga oficinas administrativas y de servicio al cliente dentro y/o fuera de Puerto Rico.

(m) ..."

Artículo 2.-Se añade un inciso (b) al Artículo 6 del Capítulo II de la Ley Núm. 213 de 12 de septiembre de 1996, según enmendada, para que lea:

- "(b) La Junta tendrá jurisdicción para reglamentar los términos y condiciones del contrato de servicio de las compañías de televisión por satélite "DBS", que presten estos servicios dentro de Puerto Rico, sobre toda persona con un interés directo o indirecto en dichos servicios o compañías, y para atender querellas de sus abonados relacionadas con dicho servicio y/o términos y condiciones del contrato; así como para atender las querellas de los consumidores relacionadas con el servicio ofrecido dentro de Puerto Rico por las compañías de televisión satélite "DBS" en Puerto Rico. La Junta ejercerá su jurisdicción en todo aquello que no esté en conflicto con las disposiciones estatutarias y reglamentarias federales, especialmente las que corresponden a la Comisión Federal de Comunicaciones. En cuanto al servicio de televisión por satélite "DBS", la Ley Federal de Telecomunicaciones de 1996 y los reglamentos federales ocupan el campo en todo lo concerniente a la autorización, construcción y reglamentación de transmisiones de energía por radio interestatales y foráneas en Puerto Rico."

Artículo 3.-Se añade un inciso (e) al Artículo 12 del Capítulo III de la Ley Núm. 213 de 12 de septiembre de 1996, según enmendada, para que lea:

- “(e) Dentro de los noventa (90) días siguientes a la vigencia de esta Ley, la Junta adoptará un reglamento, especificando la forma y el contenido de las solicitudes para que las compañías que prestan servicios de televisión por satélite “DBS” en Puerto Rico se registren en la Junta. Este registro es con el único propósito de proveer aquella información que la Junta entienda necesaria, para resolver las querellas relacionadas con el servicio, y con los términos y condiciones del contrato. Las solicitudes de registro de dichas compañías de servicios de televisión por satélite “DBS”, serán presentadas a la Junta dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha de vigencia del reglamento promulgado por la Junta. Dichas compañías adoptarán y presentarán ante la Junta, para su aprobación, dentro de noventa (90) días de registrarse, un procedimiento para la resolución de disputas con sus usuarios. Aplicarán exclusivamente estas disposiciones las disposiciones de este Artículo en cuanto a las querellas, así como exclusivamente los relativos a la jurisdicción para la revisión y adjudicación de las mismas, según se dispone en este Artículo para las compañías de telecomunicaciones y televisión por cable.”

Artículo 4.-Ninguna disposición establecida en esta Ley podrá estar en conflicto con la jurisdicción derechos bajo la Ley Federal de Telecomunicaciones de 1996 y los reglamentos federales promulgados a base de la misma incluidos sin que se entienda una limitación, aquellos en que la legislación federal ocupe el campo.

Artículo 5.-Si cualquier disposición o lenguaje de esta Ley fuere impugnado ante un Tribunal y declarado inconstitucional o nulo, tal sentencia no afectará, menoscabará o invalidará las restantes disposiciones de esta Ley.

Artículo 6.-Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

.....  
*Presidenta de la Cámara*

.....  
*Presidente del Senado*

**DEPARTAMENTO DE ESTADO**  
**Certificaciones, Reglamentos, Registro**  
**de Notarios y Venta de Leyes**  
**Certifico que es copia fiel y exacta del original.**  
**23 de febrero de 2011**



**Firma:**

**Eduardo Arosemena Muñoz**  
 Secretario Auxiliar de Servicios