

**“Ley de Orientación al Consumidor Sobre la Información de Contacto del
Negociado de Telecomunicaciones en las Facturas de Compañías de
Telecomunicaciones”**

Ley Núm. 22 de 13 de enero de 2023, según enmendada

(Contiene enmiendas incorporadas por las siguientes leyes:

[Ley Núm. 62 de 23 de mayo de 2023](#))

Para crear la “Ley de Orientación al Consumidor Sobre la Información de Contacto de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor [Nota: Sustituída por el Negociado de Telecomunicaciones] en las Facturas de Compañías de Telecomunicaciones”.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Las facturas de los servicios esenciales muchas veces adolecen de ser muy complicadas para el entendimiento de la ciudadanía en general. En ocasiones, el cliente determina pagar la factura meramente porque no entiende los cargos, aunque se encuentre inconforme o con dudas sobre la cuantía que adeuda. En Puerto Rico, existe legislación y reglamentación para establecer un proceso de objeción de facturas en los servicios esenciales. En el caso de los clientes de la Autoridad de Energía Eléctrica y de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, se estableció un proceso para la objeción de facturas mediante la [Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, conocida como “Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales”](#). Entre las disposiciones de la Ley antes mencionada, se encuentra el requisito de que toda factura tiene que incluir una notificación alertando al cliente sobre un término de veinte (20) días para objetar dicha factura y el proceso a seguir.

Originalmente, la [Ley Núm. 33](#), supra, aplicaba a todas las corporaciones públicas que proveían servicios esenciales, incluyendo a las de telecomunicaciones. Sin embargo, al desaparecer la Autoridad de Teléfonos y la Autoridad de Telecomunicaciones, los servicios de telecomunicaciones son provistos por compañías privadas. Por tal razón, el alcance de la Ley Núm. 33, supra, no aplica a estas compañías.

Posteriormente, se creó el Negociado de Telecomunicaciones mediante la [Ley 213-1996, según enmendada, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”](#), quien es la entidad gubernamental responsable de regular la industria de las telecomunicaciones en Puerto Rico. Conforme a los poderes conferidos al Negociado de Telecomunicaciones, esta promulgó reglamentación para establecer un proceso de objeción de facturas similar a la establecida en la [Ley Núm. 33](#), supra.

Luego, en el año 2014, se creó la Oficina Independiente de Protección al Consumidor, en adelante OIPC, por virtud de la [Ley 57-2014, según enmendada, conocida como “Ley de Transformación y ALIVIO Energético”](#). Entre las facultades conferidas a la OIPC se encuentran: **a)** educar, informar, orientar y asistir al cliente sobre sus derechos y responsabilidades; **b)** evaluar el impacto que tienen las tarifas, la política pública y cualquier otro asunto que pueda afectar a los clientes; **c)** ser defensor y portavoz de los intereses de los clientes; y **d)** presentar querellas o

recursos legales a nombre y en representación de clientes que carezcan de otra representación legal, en relación con controversias sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes.

Aunque originalmente la OIPC fue creada para proteger los intereses de los clientes del servicio eléctrico en Puerto Rico, sus facultades fueron ampliadas, para entre otras cosas, proteger a los consumidores sobre todos los asuntos bajo la jurisdicción del Negociado de Telecomunicaciones. Estas nuevas facultades fueron conferidas bajo la [Ley 17-2019, conocida como “Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico”](#).

Pese a las campañas de orientación que realiza la OIPC sobre los servicios que esta ofrece, es necesario brindarle a dicha Oficina mayores herramientas, con el fin de que la ciudadanía conozca de estos servicios y se pueda beneficiar al máximo. Es por esto, que al igual que ocurre con otras facturas de la, es necesario que las facturas de las compañías de telecomunicaciones incluyan la información de contacto de la OIPC. Resulta indispensable maximizar el acceso a la información de la ciudadanía, con el propósito de que conozcan sobre la existencia de este ente gubernamental, cuya misión es orientarlos, protegerlos y velar por sus intereses.

En atención a lo anterior, esta Asamblea Legislativa entiende meritorio crear una Ley que obligue a las compañías que brinden servicios de telecomunicaciones en Puerto Rico a proveer la información de contacto de la OIPC en sus facturas.

Decrétase por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico:

Artículo 1. — Título. (27 L.P.R.A. § 571)

Esta Ley se conocerá como “Ley de Orientación al Consumidor Sobre la Información de Contacto del Negociado de Telecomunicaciones en las Facturas de Compañías de Telecomunicaciones”.

Artículo 2. — Aplicación. (27 L.P.R.A. § 572)

Esta Ley aplicará a todas las compañías que provean servicios de telecomunicaciones en Puerto Rico, que se encuentren bajo la jurisdicción del Negociado de Telecomunicaciones, conforme a la [Ley 213-1996, según enmendada, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”](#).

Artículo 3. — Definiciones. (27 L.P.R.A. § 573)

(a) “**Compañía de Telecomunicaciones**”. — Significará cualquier persona que posea, controle, administre, opere, maneje, supla o revenda, ya sea parcial o totalmente, directa o indirectamente, cualquier servicio de telecomunicaciones en Puerto Rico, incluyendo servicios de acceso a la red; Las compañías de cable que presten servicios de telecomunicaciones serán consideradas compañías de telecomunicaciones, conforme a la [Ley 213-1996, según enmendada, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”](#).

(b) “Factura”. — Significará el documento que se envía mensualmente a los clientes o consumidores detallando todos los componentes, cargos o tarifas que forman parte del costo final por uso del servicio de telecomunicaciones que deberá pagar cada cliente o consumidor. La factura puede ser enviada por correo postal, correo electrónico, o accedida por el cliente a través de la Internet.

(c) “NET”. — Significa el Negociado de Telecomunicaciones adscrito a la Junta Reglamentadora de Servicio Público, de conformidad al Plan de Reorganización de la Junta Reglamentadora de Servicio Público y la [Ley 211-2018, según enmendada](#).

(d) “Telecomunicaciones”. — Significa la transmisión de información seleccionada por el usuario, entre puntos especificados por el usuario, sin que se cambie el formato o contenido de la información enviada y recibida, según definido en la [Ley 213-1996, según enmendada, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”](#).

Artículo 4. — Facturas. (27 L.P.R.A. § 574)

Toda factura que cualquier compañía de telecomunicaciones envíe a sus clientes incluirá una advertencia sobre su derecho a objetar la misma, conforme a la reglamentación promulgada por el Negociado de Telecomunicaciones, adscrito a la Junta Reglamentadora de Servicio Público. Además, será compulsoria la inclusión de la información de contacto del NET. La factura indicará los medios más convenientes para contactar al NET, entre estos: números de teléfono, horario de servicios, dirección física y postal, portales de Internet y correo electrónico.

El NET tendrá un término de sesenta (60) días, luego de aprobada esta Ley, para notificar a todas las compañías de telecomunicaciones bajo su jurisdicción, la información que contendrán las facturas conforme establece esta Ley.

Las compañías de telecomunicaciones tendrán un término de ciento veinte (120) días, luego de aprobada esta Ley, para incluir en sus facturas la información requerida por esta Ley.

Artículo 5. — Página de Internet, redes sociales y medios electrónicos. (27 L.P.R.A. § 575)

Las compañías de telecomunicaciones deberán incluir, de manera compulsoria, en sus páginas de Internet, redes sociales, facturas y cualquier medio electrónico, una advertencia sobre el derecho del consumidor a objetar las facturas e incluir información de contacto del NET. La factura indicará los medios más convenientes para contactar al NET, entre estos: números de teléfono, horario de servicios, dirección física y postal, portales de Internet y correo electrónico.

Artículo 6. — Incumplimiento. (27 L.P.R.A. § 576)

El Negociado de Telecomunicaciones velará por el cumplimiento de esta Ley de parte de todas las compañías de telecomunicaciones sin que esto represente un costo para los consumidores.

El incumplimiento de esta Ley conllevará la imposición de sanciones por parte del Negociado de Telecomunicaciones, según establecidas por la [Ley 213-1996, según enmendada, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”](#) y cualesquiera otros estatutos aplicables.

Artículo 7. — Vigencia.

Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

Nota. Este documento fue compilado por personal de la [Oficina de Gerencia y Presupuesto](#) del Gobierno de Puerto Rico, como un medio de alertar a los usuarios de nuestra Biblioteca de las últimas enmiendas aprobadas para esta Ley. Aunque hemos puesto todo nuestro esfuerzo en la preparación del mismo, este no es una compilación oficial y podría no estar completamente libre de errores inadvertidos; los cuales al ser tomados en conocimiento son corregidos de inmediato ([email: biblioteca OGP](mailto:biblioteca OGP)). En el mismo se han incorporado todas las enmiendas hechas a la Ley a fin de facilitar su consulta. Para exactitud y precisión, refiérase a los textos originales de dicha ley y a la colección de Leyes de Puerto Rico Anotadas L.P.R.A.. Las anotaciones en letra cursiva y entre corchetes añadidas al texto, no forman parte de la Ley; las mismas solo se incluyen para el caso en que alguna ley fue derogada y ha sido sustituida por otra que está vigente. Los enlaces al Internet solo se dirigen a fuentes gubernamentales. Los enlaces a las leyes enmendatorias pertenecen a la página web de la [Oficina de Servicios Legislativos](#) de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico. Los enlaces a las leyes federales pertenecen a la página web de la [US Government Publishing Office GPO](#) de los Estados Unidos de Norteamérica. Los enlaces a los Reglamentos y Ordenes Ejecutivas del Gobernador, pertenecen a la página web del [Departamento de Estado](#) del Gobierno de Puerto Rico. Compilado por la Biblioteca de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

Véase además la [Versión Original de esta Ley](#), tal como fue aprobada por la Legislatura de Puerto Rico.

⇒ ⇒ ⇒ Verifique en la Biblioteca Virtual de OGP la **Última Copia Revisada** (Rev.) para esta compilación.

Ir a: www.ogp.pr.gov ⇒ [Biblioteca Virtual](#) ⇒ [Leyes de Referencia—FACTURACIÓN.](#)