

Núm. 4987
29 de noviembre de 1993 3:56 p.m.
Fecha
Aprobado: Baltasar Corrada del Rio

Secretario de Estado
Por: Luis Quiroga

CERTIFICACION

Secretaria Auxiliar de Estado

YO, GLADYS BATISTA TORRES, mayor de edad, soltera, Abogada y Secretaria de la Autoridad de Teléfonos de Puerto Rico, CERTIFICO: Que el texto que sigue es copia fiel y exacta de la Resolución Número 93-70, adoptada por la Junta de Gobierno de la Autoridad de Teléfonos de Puerto Rico en su reunión ordinaria celebrada el día 24 de noviembre de 1993.

RESOLUCION 93-70

- POR CUANTO:** El servicio Audiotexto ha sido objeto de extensa revisión y fiscalización por parte de los consumidores y de sus representantes, en los diferentes foros administrativos y judiciales en los Estados Unidos.
- POR CUANTO:** Tanto la Comisión Federal de Comunicaciones (CFC), como los tribunales con jurisdicción, accedieron a incorporar garantías en la reglamentación del referido servicio, respondiendo dichas garantías a las inquietudes de los clientes del servicio y de la ciudadanía en general.
- POR CUANTO:** Se propone enmendar el Reglamento Tarifario de la Puerto Rico Telephone Company (PRTC) (Sección N-1) y de la Corporación de Comunicaciones de Puerto Rico (CCPR) (Sección G-2), para incluir las garantías propuestas e incorporarlas a este servicio, con el propósito de promover el que en Puerto Rico se adopten todas aquellas medidas que viabilicen el bienestar y la tranquilidad de nuestros ciudadanos.
- POR CUANTO:** Además, se proponen enmiendas necesarias para flexibilizar los precios a nuestros promotores.
- POR CUANTO:** La Ley Núm. 21 del 31 de mayo de 1985, requiere la celebración de Vistas Públicas, cuando se afecte un Servicio Básico y Esencial.
- POR CUANTO:** La enmienda propuesta no requiere ser sometida al procedimiento de Vistas Públicas, ya que no aplica a servicios básicos ni esenciales.
- POR TANTO:** RESUELVA, aprobar el proyecto de enmienda a la Sección N-1 del Reglamento Tarifario de la PRTC y a la Sección G-2 del de la CCPR, tal como fue propuesto en esta fecha.

EN TESTIMONIO DE LO CUAL, firmo la presente Certificación y le estampo el sello de la Autoridad de Teléfonos de Puerto Rico, hoy día 26 de noviembre de 1993.

Gladys Batista
SECRETARIA

AUTORIDAD DE TELEFONOS DE PUERTO RICO

SEGUNDA REVISION - A.T. de P.R. - Pág. Núm. N-1-1

Cancela PRIMERA REVISION - A.T. de P.R. - Pág. Núm. N-1-1

SERVICIO AUDIOTEXTO

BASE LEGAL

Esta sección se promulga por la Autoridad de Teléfonos de Puerto Rico en virtud de las disposiciones de la Ley Núm. 25 del 6 de mayo de 1974 Artículo 7 inciso (b) y (m).

I. General

El Servicio Audiotexto es un servicio de telecomunicaciones que permite llamadas simultáneas originadas desde múltiples estaciones a un sólo número telefónico a través de la red telefónica pública. El mismo está disponible en las siguientes opciones:

- A. Opción Interactivo** - permite al que origina la llamada, mediante un teléfono tele-tecla o señalización de tono, poder seleccionar y recibir la información generada por el promotor directamente desde un predio distinto a una oficina de servicio de la Compañía.

(N)

El promotor ofrecerá la información mediante el código "976" o cualquier otro que la Compañía determine.

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993
Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993

Efectiva en 29 DIC 1993

SERVICIO AUDIOTEXTO

I. General (Cont.)

B. Conteo de Llamadas - incluye dos números de Servicio Audiotexto para recibir llamadas. Cuando se complete la llamada al número discado, el que origina escuchará un mensaje uniforme confirmando la recepción de la llamada. No se ofrecerá ningún otro mensaje.

C. Conteo de Llamadas con Información Provista desde los Predios del Promotor - incluye la opción de conteo de llamadas más un mensaje informativo que dura quince (15) segundos. Los promotores que ordenen este servicio deben proveer la información que ofrece el mensaje directamente desde sus predios.

La transmisión de data del conteo de llamadas al terminal de data del promotor está disponible con la opción de conteo de llamadas. Los datos del conteo de llamadas son provistos por conexión mediante el dispositivo de discado de entrada ("dial-up connection") (aplican los cargos tarifarios corrientes correspondientes a la llamada). El promotor debe contar con equipo terminal de recepción que sea apto según lo especifica la Compañía.

II. Disponibilidad

El servicio se provee sujeto a la disponibilidad de facilidades y componentes necesarios para proveer el servicio y de acuerdo con las Reglas y Reglamentos de la Compañía.

Las solicitudes de Servicio Audiotexto serán consideradas en el orden en que sean recibidas.

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993

Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993

Efectiva en 29 DIC 1993

SERVICIO AUDIOTEXTO

II. Disponibilidad (Cont.)

La Compañía se reserva el derecho a rehusar, reasignar o discontinuar el Servicio de Audiotexto, con notificación previa, por escrito de diez (10) días cuando un programa auspiciado bajo dicho servicio, a juicio de la Compañía, resultara perjudicial a la misma, o cualquier cliente del promotor, o al público en general.

Para tomar cualquiera de las determinaciones previas, la Compañía podrá considerar el número de quejas, el número de peticiones de clientes para ajustes en sus cuentas, confusión creada al público acerca de la existencia y los cargos a cobrarse por el servicio, daños a su imagen o violaciones a la reglamentación aplicable, que puedan percibirse por la Compañía basado en la relación existente con el promotor del referido servicio Audiotexto o al llevar a cabo los servicios de facturación y cobro para un programa de dicho servicio, y cualquier otro factor relacionado que a juicio de la Compañía afecte la facturación de un cliente del promotor; de conformidad con lo dispuesto por las disposiciones aplicables de la ley y de la Disposición General No. VII de este Reglamento.

(T)

III. Reglas Generales

A. El volumen de capacidad de llamadas de las facilidades usadas para prestar el Servicio Audiotexto es limitada. Un volumen de capacidad de llamadas superior a su capacidad puede interferir con la operación de la red de telecomunicaciones y afectar adversamente a otros servicios que ofrece la Compañía.

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993

Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993

Efectiva en 29 DIC 1993

SERVICIO AUDIOTEXTO

III. Reglas Generales (Cont.)

A. ... Toda solicitud hecha por un promotor para el Servicio Audiotexto será evaluada por la Compañía para determinar si existe posibilidad de efectos adversos a otros servicios provistos por la red de telecomunicaciones. Sólo serán prestadas aquellas opciones del Servicio Audiotexto que a juicio de la Compañía no tengan un efecto adverso sobre otros servicios.

B. La Compañía se reserva el derecho a determinar el tipo o clase de llamadas que podrán ser asignadas a un código en particular bajo el Servicio de Audiotexto.

El Código "976" será asignado a aquellos programas donde se permite el bloqueo a solicitud del cliente o del promotor.

(T)

C. La Compañía ofrecerá un bloqueo inicial, libre de cargo para las líneas residenciales y las solicitudes subsiguientes tendrán un cargo de cinco dólares (\$5.00). Los clientes podrán solicitar el bloqueo por escrito o mediante una llamada a su Representante de Servicio, si no tiene pendiente reclamaciones por llamadas al servicio 976 o en solicitudes de servicio (altas).

(T)

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993
Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993

Efectiva en 29 DIC 1993

SERVICIO AUDIOTEXTO

III. Reglas Generales (Cont.)

- C. ... Si el cliente residencial se muda tendrá derecho a otro bloqueo inicial libre de cargo, el cual solicitará por escrito. La compañía impondrá un cargo de cinco dólares (\$5.00) por bloquear cada línea comercial. A todo cliente o promotor por remover un bloqueo tendrá un cargo de cinco dólares (\$5.00), el cual solicitará por escrito. (T)
- D. El Servicio de Audiotexto no será ofrecido por la Compañía en aquellas Oficinas Centrales que no tengan la capacidad para bloquear el servicio, o cuando dicho bloqueo pudiera afectar la operación de la referida Oficina Central.
- E. La Compañía se reserva el derecho de no facturar a los clientes del promotor. En dicho caso, el promotor tendrá que llevar a cabo su propia facturación y cobro de llamadas. Un contrato a tales efectos, será ejecutado por ambas partes.
- F. La Compañía remitirá un cheque mensualmente a cada promotor basado en el total de ingresos facturados a cada cliente del promotor, menos el cargo que la Compañía cobra por llamada, según establecido en la parte V. C. 2 y 3 de este Reglamento.

SERVICIO AUDIOTEXTO

III. Reglas Generales (Cont.)

F. La Compañía se reserva el derecho a requerir un depósito, o el pago por adelantado y/o retener parte de la remesa a enviarse al promotor, basando esta determinación en el historial de crédito de éste. La remesa de fondos enviados por la Compañía al promotor, se llevará a cabo dentro de un período de tiempo basado en estudios que determinen el número promedio de días en que fluye dinero a base de ingresos facturados. Este período no podrá exceder de treinta (30) días a partir del último día del mes, en el cual se facturaron las llamadas al cliente.

El reporte de la Compañía del número de llamadas completadas bajo dicho servicio servirá como el único documento bajo el cual se llevará a cabo la correspondiente remesa. La Compañía no será responsable por la contabilización incorrecta de llamadas completadas como resultado de pérdida o daños a las cintas de facturación o fallas en la programación. La remesa será ajustada para que refleje facturas incobrables de llamadas al Servicio de Audiotexto correspondiente a períodos de facturación previos. En caso de que el ajuste por llamadas incobrables hecho por la compañía, excedan los ingresos por las llamadas facturadas, el promotor será responsable por el pago de la diferencia a la Compañía.

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993
Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993
Efectiva en 29 DIC 1993

SERVICIO AUDIOTEXTO

III. Reglas Generales (Cont.)

G. La Compañía está autorizada a rehusar la conexión del nuevo servicio Audiotexto, si comprobase que el promotor está en deuda con la Compañía por falta de pago por servicios previamente prestados. No se le proveerá el servicio a dicho promotor hasta tanto la cantidad adeudada haya sido saldada.

(N)

H. El incumplimiento de pago por la facturación de llamadas originadas por un cliente del Servicio Audiotexto, no será causa para negar o suspender el servicio local de llamadas telefónicas a dicho cliente.

(T)

La Compañía efectuará ajustes para llamadas al Servicio de Audiotexto como sigue:

(Continúa en página N-1-7)

SERVICIO AUDIOTEXTO

III. Reglas Generales (Cont.)

H. La Compañía efectuará ajustes... (Cont.)

1. Cuando a un cliente se le carguen llamadas facturadas por primera vez a su cuenta basado en que:
 - a. El cliente no aprobó o no tiene conocimiento de que la llamada fue hecha.
 - b. El cliente no tiene conocimiento del precio por llamada por causa de que el Promotor no ha cumplido con el Inciso J de esta sección.
2. A los clientes se les solicitará firmar un acuerdo accediendo a que la Compañía efectúe los ajustes en las llamadas al Servicio Audiotexto objeto de la reclamación.
3. Al firmar dicho acuerdo, el cliente renunciará a cualquier reclamación futura relacionada con las llamadas al Servicio Audiotexto.
4. Cuando un cliente solicite un primer ajuste de las llamadas facturadas, la Compañía procederá automáticamente a bloquear el acceso al referido servicio, excepto en aquellos casos en que el cliente voluntariamente suscriba el acuerdo de ajustes anteriormente mencionado, donde renuncia a futuras reclamaciones relacionadas con el servicio.

(T)

SERVICIO AUDIOTEXTO

III. Reglas Generales (Cont.)

- I. Todo anuncio, publicación o cualquier otra comunicación del Promotor que contenga el número del Servicio de Audiotexto a llamar, deberá tener un aviso escrito y/o audible de que el cliente de origen incurrirá en un cargo por la llamada, otro aviso indicando la fecha y hora en que el Servicio estará en efecto y el teléfono de la persona responsable del anuncio. Además, una advertencia de que su llamada puede ser conectada a una declaración de reconocimiento o un mensaje provisto por el Promotor, y un mensaje informando al que llama que puede ser necesario el uso de un dispositivo para evitar la distorsión.
- J. Los promotores deben grabar un mensaje introductorio (preámbulo) asumiendo el costo del mismo, haciendo público el cargo por minuto, el costo promedio del programa o costo total si la duración del tiempo puede ser determinada y la información o servicio a ofrecerse. El preámbulo deberá tener una duración no menor de 18 segundos y se exime del requisito del mismo para aquellos programas con una tarifa de dos dólares (\$2.00) o menos por llamada. Para la opción de Conteo de Llamadas aplicará según la parte I. B y C.
- K. El promotor es responsable de la continuidad y calidad auditiva de los mensajes provistos a la red del Servicio Audiotexto. Si la calidad auditiva es inaceptable (ruidosa, nivel muy bajo) la Compañía puede suspender el Servicio hasta que se corrija la condición inaceptable. El promotor será responsable del pago de la factura por los

(T)

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993

Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993

Efectiva en 29 DIC 1993

SERVICIO AUDIOTEXTO

III. Reglas Generales (Cont.)

- K. ... reembolsos de los cargos por llamadas que tenga que hacer la Compañía a causa de una interrupción del mensaje del Promotor motivado por defectos de su equipo o servicios.

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993
Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993
Efectiva en 29 DIC 1993

SERVICIO AUDIOTEXTO

III. Reglas Generales (Cont.)

L. La Compañía está autorizada a desconectar cualquier servicio provisto al Promotor del Servicio Audiotexto usado conjuntamente, directa o indirectamente, con dicho servicio en violación a estos procedimientos y especificaciones, una vez que hayan transcurrido cinco (5) días de la notificación escrita, a menos que se reciba notificación por parte del promotor que la violación o violaciones cesarán inmediatamente y no se repetirán.

La Compañía está autorizada a descontinuar este servicio a un cliente, sin notificación previa, siempre y cuando existan repetidas violaciones a lo dispuesto por esta sección, o por cualquier otra disposición de este Reglamento.

M. Los siguientes tipos de llamadas no se permiten en el Servicio Audiotexto:

- Llamadas con cargo revertido
- Llamadas originadas desde una tercera estación
- Tarjetas de llamadas
- Llamadas con intervención de la operadora
- Llamadas originadas en Hoteles o Moteles
- Llamadas originadas en Teléfonos Públicos
- Llamadas desde líneas WATS
- Llamadas originadas fuera de Puerto Rico
- Llamadas originadas desde teléfonos móviles, incluyendo radio celular
- Llamadas originadas desde oficinas gubernamentales

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993

Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993

Efectiva en 29 DIC 1993

SERVICIO AUDIOTEXTO

IV. Opciones Adicionales

Las siguientes opciones adicionales del Servicio Audiotexto están disponibles, a menos que se indique lo contrario; tanto con la opción de Servicio Interactivo, como con la de Conteo de Llamadas:

- A. **Números Telefónicos Adicionales** - provisión de números adicionales cuando un promotor requiera más de dos números en la opción de Conteo de Llamadas.
- B. **Llamada Libre de Cargo Para el que Origina** - permite al Promotor ofrecer el servicio libre de cargo para el que origina la llamada. El Promotor pagará por cada llamada un cargo por el minuto inicial o fracción y por cada minuto adicional.
- C. **Llamadas Cargadas al que Origina** - El Promotor puede elegir que el que origina la llamada pague un cargo por minuto inicial y por los minutos adicionales por llamada al Servicio Audiotexto. El que origina la llamada pagará los cargos que se especifican a continuación.
(Sección V especifica las tarifas y cargos)

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993

Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993

Efectiva en 29 DEC 1993

SERVICIO AUDIOTEXTO

V. Tarifas y Cargos

A. Las tarifas y cargos se fijan en términos de Promotor y Cliente de Origen.

1. Promotor (cliente) - Cliente que se suscribe al Servicio Audiotexto y es responsable por las Tarifas y Cargos por el cumplimiento de la Reglamentación Tarifaria aplicable.

2. Cliente de Origen - Cliente que origina una llamada mediante discado directo a un número correspondiente al Servicio Audiotexto. El Cliente de Origen es responsable del pago de los cargos por la llamada hecha a un número telefónico del Servicio Audiotexto, conforme lo dispuesto en las Reglas Generales, Sec. III de esta Reglamentación.

(T)

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993

Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993

Efectiva en 29 DIC 1993

SERVICIO AUDIOTEXTO

V. Tarifas y Cargos (Cont.)

B. Cargos al Promotor

1. Cargos de Activación - Cuando un Promotor ordena los Servicios Audiotexto aplican los siguientes cargos:

- Por cada opción contratada \$150.00

2. Cargos de Reactivación - cuando un Promotor programa por anticipado la inactivación temporera del Servicio, aplica el siguiente cargo por cada reactivación pre-programada:

- Por orden, por reactivación \$ 50.00

3. Cambios en la Programación y Cancelación - cuando un Promotor decide cambiar el programa de fechas predeterminadas para recibir el servicio o cancela una orden con menos de siete (7) días antes de la fecha del servicio originalmente requerido, aplicará un cargo por reprogramación. El servicio puede ser reprogramado o demorado sólo una vez y por no más de 15 días. Aplica el siguiente cargo a este servicio.

- Por orden, por programa \$150.00

4. Números Telefónicos Adicionales

- Por número adicional \$ 75.00

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993

Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993

Efectiva en 29 DIC 1993

SERVICIO AUDIOTEXTO

V. Tarifas y Cargos (Cont.)

B. Cargos al Promotor (Cont.)

5. Cliente de Origen Gratis - A las órdenes con esta opción se le asignarán un número telefónico distinto, por ejemplo, 976-0XXX. El Promotor pagará un cargo por todas las llamadas originadas en Puerto Rico, según se indica a continuación:

- | | | |
|---|----------------------------|---------|
| - | por el minuto inicial, | |
| | o fracción | \$ 0.45 |
| - | por cada minuto adicional, | |
| | o fracción | 0.30 |

(C)

6. Línea de Acceso - Por las líneas telefónicas de acceso requeridas para la prestación del Servicio Audiotexto y que serán provistas por la Compañía, aplican los siguientes cargos por cada línea de acceso:

- | | | |
|---|------------------------|---------|
| - | Renta Mensual | \$26.50 |
| - | Cargos por Instalación | 70.00 |

La Compañía provee sin cargo adicional un número telefónico para completar llamadas a las líneas de acceso. Cuando se requiera por el promotor extender las líneas de acceso al Servicio Audiotexto fuera del área del servicio local, aplicarán los cargos establecidos para líneas privadas desde la Oficina Central hasta los predios del promotor.

SERVICIO AUDIOTEXTOV. Tarifas y Cargos (Cont.)C. Cargos Aplicables al Cliente de Origen

1. Esta tarifa permite al promotor establecer los cargos a facturarse al que origina la llamada, aplicables al tiempo de duración de la llamada. No se permitirá al promotor establecer cargo mínimo de tiempo por la llamada del cliente de origen. El promotor deberá cumplir con un mensaje introductorio, según especificado en la parte III, Inciso J.

(N)

2. Para los servicios públicos de dar la hora e información sobre el estado del tiempo, los cargos aplicables al cliente de origen no excederán de \$0.45 por el minuto inicial y \$0.30 por minuto adicional.

(C)

Estos servicios públicos pueden ofrecerse sin cargo para el cliente de origen según se establece en el inciso V-B-5 de esta sección.

3. El cargo por llamada, que la Compañía cobrará al promotor, es el siguiente:

(N)

- | | | |
|----|---------------------|--------|
| a. | Primer Minuto | \$0.45 |
| b. | Minutos Adicionales | 0.30 |

Presentada por la Puerto Rico Telephone Company en 24 NOV 1993Autorizada por la Autoridad de Teléfonos de P.R. en 24 NOV 1993Efectiva en 29 DIC 1993