

DISPOSICIONES GENERALES (Cont.)

SECCIÓN 9 - PROCEDIMIENTOS SOBRE CARGOS OBJETADOS Y PRESENTACIÓN DE QUERELLAS

9.1 Definiciones

- 9.1.1 Cliente. Para efectos de esta Sección, cliente será toda persona que reciba servicios de telecomunicaciones de la Compañía. Se exceptúa de esta definición los acarreadores de servicios de telecomunicaciones y/o revendedores que utilizan los servicios de la red de la Compañía.
- 9.1.2 Objeción a Factura. Cualquier cuestionamiento realizado por un cliente a la factura o parte de ésta por el Servicio de Telecomunicaciones que recibe.
- 9.1.3 Querrela. Cualquier objeción o disputa presentada por un cliente con relación a los Servicios de Telecomunicaciones.
- 9.1.4 Representante de Servicio. Es la persona asignada por la Compañía para atender las reclamaciones y/o situaciones que presentan los clientes, e inicia el proceso que corresponda.
- 9.1.5 Gerente de área. Es la persona asignada por la Compañía para atender en segunda fase aquellas objeciones que tenga o bien presente un cliente, una vez el Representante de Servicio recibe la notificación indicando que los cargos proceden o la situación ha sido corregida.
- 9.1.6 Director Asuntos del Cliente. Es la persona asignada por la Compañía para atender la tercera fase de cualquier alegación del cliente, una vez completada la primera y segunda fase de la querrela. Éste, además, investiga, analiza y toma la decisión si amerita o no referir el caso a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico.

9.2. Cargos Objetados

- 9.2.1 El cliente deberá notificar a la Compañía los cargos objetados y deberá solicitar una investigación sobre los mismos a la Representante de Servicio de su área dentro de los veinte (20) días a partir del envío de la factura. Para las cuentas de gobierno tanto Estatal o Federal, tendrán cuarenta y cinco (45) días. Pasados los días establecidos no se aceptará objeción por cargos. El cliente deberá pagar los cargos no objetados conforme a las disposiciones en este Libro de Tarifas. (C)
- 9.2.2 El resultado de la investigación se le notificará al cliente por escrito quien, si el resultado de la misma es adverso, tendrá diez (10) días a partir de la notificación para pagar la factura o para objetar la decisión del Representante de Servicio ante otro funcionario designado que represente la región o distrito del cual el cliente recibe el servicio (Gerente de área). Dicho funcionario tendrá veinte (20) días a partir de la fecha de la objeción para resolver tal solicitud.