



# Nueva Jersey

## DIVISIÓN DEL DEFENSOR DEL PAGADOR DE TARIFAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

*Noticias Sobre Los Servicios Públicos  
Para Informar Al Consumidor*

### Actualización sobre la desregulación de las tarifas de televisión por cable

El 31 de marzo de 1999, terminó la autoridad que tenía la Junta Federal de Comunicaciones ("FCC" en inglés) de recibir quejas de consumidores sobre el servicio de televisión por cable y de tomar acción sobre dichas quejas. Esto ha dejado a muchos consumidores con la inseguridad de no saber si sigue existiendo protección contra el aumento de las tarifas de televisión por cable. Aunque el fin de tal autoridad de la FCC disminuye la cantidad de protección a disposición del consumidor, todavía se le permite a los organismos normativos del estado, como la Junta de Servicios Públicos (Board of Public Utilities) de Nueva Jersey, la regulación de ciertas facetas del servicio por cable. Los defensores estatales del consumidor, como el Defensor del Pagador de Tarifas de Servicios Públicos de Nueva Jersey, siguen dedicados a la protección de los consumidores de servicios de televisión por cable hasta donde lo permita la ley.

En 1992, el Congreso creó un plan normativo doble para reglamentar la televisión por cable: la autoridad local de franquicias reglamentaba el grupo de servicios básicos ("GSB") mientras que la FCC reglamentaba el grupo de programación de servicios por cable ("GPSC"). El GSB incluye, como mínimo, las señales de transmisión local, canales de acceso público, educacional y gubernamental y los cargos por el equipo necesario para proporcionar el servicio. El GPSC incluye cualquier otro grupo de programación aunque no incluye ni los canales premium tales como HBO o Cinemax ni los programas individuales como Pago

por Evento (Pay-Per-View en inglés). Éste tipo de servicio nunca ha estado sujeto a las regulaciones.

En Nueva Jersey, la autoridad de franquicias local es la Junta de Servicios Públicos. Cuando los operadores de cable solicitan un aumento de la tarifa del GSB a la Junta de Servicios Públicos, el Defensor del Pagador de Tarifas de Servicios Públicos y los empleados de la Junta de Servicios Públicos repasan las solicitudes y toman una posición en contra de los operadores de cable cuando determinan que los operadores están solicitando un aumento de tarifas injusto o irrazonable. Como resultado de estos retos, se le ha permitido en años recientes a los operadores de cable que implementen sólo aumentos pequeños en las tarifas GSB. En muchos otros procedimientos, se le ha exigido a los operadores de cable que le devuelvan a los consumidores lo que han cobrado de más (con intereses). **El papel que representa el Defensor del Pagador de Tarifas de Servicios Públicos, en calidad de protector del consumidor, no se ha afectado por haber caducado la autoridad de la FCC el 31 de Marzo de 1999.**

Muchos consumidores no comprenden el papel que representa la FCC en la regulación de la televisión por cable. Antes del 31 de marzo de 1999, la FCC repasaba los aumentos en las tarifas de GPSC de un operador de televisión por cable solamente si recibía dos o más quejas de consumidores poco después de la implementación de dicho aumento.

No obstante, según indican las cuentas cada vez mayores de televisión por cable, los esfuerzos de la FCC para limitar los aumentos de tarifas del GPSC no han tenido tanto impacto como los esfuerzos para limitar el aumento de tarifas GSB de la Defensora del Pagador de Tarifas de Servicios Públicos y la Junta de Servicios Públicos. Sin embargo, a partir del 31 de marzo de 1999, la FCC ya no cuenta con la autoridad de repasar las tarifas GPSC que tenía antes.

Algunas personas piensan que con la pérdida de autoridad de la FCC, las tarifas recién desreguladas de la televisión por cable van a subir por las nubes. La Defensora del Pagador de Tarifas de Servicios Públicos cree que no es probable que eso suceda. En primer lugar, las autoridades de franquicias locales todavía cuentan con su propia autoridad para regular los GSB. Segundo, muchos operadores de televisión por cable han declarado públicamente que las tarifas no se afectarán por el hecho de que la autoridad de la FCC haya terminado.

Tercero, los operadores de televisión por cable no quieren enojar a aquellos miembros del Congreso que apoyaron la desregulación de los GPSC. Cuarto, los operadores de cable quieren respaldar los argumentos que han propuesto los defensores nacionales del consumidor, tales como la Defensora del Pagador de Tarifas de Servicios Públicos de Nueva Jersey, de que la desregulación tiene que estimular la competencia y no fortalecer el monopolio. Por último, los operadores de cable no quieren poner un precio a sus servicios que sea tan alto como el de los servicios de transmisión directa (STD): el único servicio que en realidad se puede considerar como una competencia directa al servicio de televisión por cable.

Aunque pueda haber caducado la autoridad de regular el GPSC que tenía la FCC, ésta todavía tiene la intención de seguir representando un papel en la protección de los consumidores de servicios por cable. Recientemente dio a conocer su Declaración de Derechos del Consumidor de Servicios por Cable.

### **Declaración de la FCC de los Derechos del Consumidor de Servicios por Cable**

- 1 El consumidor tiene el derecho que su compañía de cable sea justa ofreciéndole una tarifa razonable que refleje honestamente el costo de conducir los negocios;
- 2 El consumidor tiene el derecho a una explicación de su compañía de cable cada vez que se aumenten las tarifas de sus servicios de programación, en particular cuando las compañías de cable le atribuyen el aumento de precios al costo de conseguir la programación;
- 3 El consumidor tiene el derecho de escribir o llamar a su compañía de cable cada vez que tenga una queja sobre los servicios de cable que le proporciona en diferentes canales o sobre el aumento en el costo de programas y tiene derecho a una respuesta rápida;
- 4 El consumidor tiene el derecho a radicar quejas en su gobierno local sobre aumentos a las tarifas de servicio de cable básico y sobre la calidad de dicho servicio;
- 5 El consumidor tiene el derecho a proporcionar su propio alambrado interior para la conexión al cable.
- 6 El consumidor pronto tendrá el derecho de comprar y utilizar las cajas de recepción a precios competitivos en el mercado;
- 7 El consumidor tendrá el derecho a ponerse en contacto con grupos defensores en el ámbito local, estatal y nacional con las quejas que sus operadores de cable no resuelvan adecuadamente; y
- 8 El consumidor que se sienta descontento con su compañía de cable local debe explorar las alternativas de competencia en servicios de programación televisiva disponibles de los STD y otros proveedores.

## **La competencia significativa puede ser la mejor manera de proteger al consumidor**

Desde luego, la mejor manera de proteger al consumidor es proporcionarle muchos proveedores de servicios televisivos de donde pueda escoger. En todo el país, pocos pueblos cuentan con múltiples proveedores de servicios de cable. En dichos pueblos, las tarifas son más bajas que el promedio nacional, el servicio al cliente es mejor y son más los beneficios al consumidor. En algunos otros pueblos donde los operadores de cable han rehusado competir en el territorio de servicio ya ocupado por otro proveedor, los gobiernos locales han creado su propio sistema de televisión por cable, ya haya sido por sí solos o asociados con una compañía local de servicios públicos u otra entidad. Estos pueblos también cosechan los beneficios de la competencia.

A nivel nacional, la competencia más significativa de la televisión por cable es la transmisión directa. En la actualidad, la STD le resulta muy cara a muchos consumidores y en muchos lugares no puede transmitir señales locales. Sin embargo, es posible que esto cambie dentro de poco. El Congreso está estudiando una legislación que permitiría transmitir señales locales a los sistemas de transmisión directa y, muchos expertos creen que esto hará que los proveedores de STD bajen los precios para atraer a los consumidores de cable.

Lic. Blossom A. Peretz  
Defensora del Pagador de Tarifas de  
Servicios Públicos

**Estado de Nueva Jersey**  
**División del Defensor del Pagador**  
**de Tarifas de Servicios Públicos**

31 Clinton Street, 11th Floor  
P.O. Box 46005  
Newark, NJ 07101  
Tel. (973) 648-2690  
Fax (973) 624-1047

<http://www.njin.net/rpa>

correo electrónico: [njratepayer@rpa.state.nj.us](mailto:njratepayer@rpa.state.nj.us)

La Defensora del Pagador de Tarifas de Servicios Públicos apoya los esfuerzos que se están llevando a cabo para permitir que los proveedores de transmisión directa puedan competir honestamente con las compañías de televisión por cable de modo que el aumento en la competencia beneficie a los consumidores. A fin de cuentas, un mercado vigoroso y competitivo proporcionará una oportunidad mayor para tener más selecciones, precios más bajos y mejor servicio para los consumidores de televisión por cable. Hasta que no tengamos un ambiente totalmente competitivo, debemos usar todos los medios legales para limitar los aumentos en tarifas de televisión por cable. La Defensora del Pagador de Tarifas de Servicios Públicos continúa dedicándose a proteger los intereses del consumidor tomando una posición en contra del aumento propuesto en las tarifas y auspiciando la competencia, asegurando que los consumidores de servicios por cable reciban un precio justo por su servicio de televisión por cable

**“Un mercado vigoroso y competitivo proporcionará una oportunidad mayor para tener más selecciones, precios más bajos y mejor servicio para los consumidores de televisión por cable”**

**Lic. Blossom A. Peretz**  
**Defensora del Pagador de Tarifas**  
**de Servicios Públicos**



*Christine Todd Whitman, Gobernadora*