|  |  |
| --- | --- |
| **http://www.crcid.org/Icons/Information%20Icon.png** | **Descripción del Servicio Aplicación 311 y JRTPR / Crear Referido** |

Ofrecer al ciudadano una herramienta para conocer el estatus de querellas informales o reclamaciones. También, con este servicio se podrá confirmar si la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR) recibió algún documento enviado a través de correo postal o correo electrónico (correspondencia).

|  |  |
| --- | --- |
| http://a0.twimg.com/profile_images/80777987/ASI_Icon_White_SMALL_normal.png | **Audiencia y Propósito** |

* Ciudadanos que hayan radicado una querella informal o reclamación.
* Ciudadanos que hayan enviado algún documento para el expediente de una querella informal o reclamación.

El propósito de este servicio es brindarle al ciudadano información relacionada a una querella informal que presentó ante la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR).

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.utresponsibleserving.com/web/site_38_files/images/1276618269_questionMarkIcon.jpg | **Consideraciones**  |

* Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. Es responsabilidad del ciudadano orientarse sobre toda documentación adicional, y de ser necesario, solicitar asesoría de un especialista. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no está autorizada a ofrecer ningún tipo de asesoría, completar solicitudes y/o formularios a nombre del ciudadano.
* El término Junta hará referencia a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR).
* El telecomunicador de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 podrá observar si la Junta recibió algún documento a través de correo postal o correo electrónico y la fecha en que fue registrado. Sin embargo, el telecomunicador no tiene autorización para acceder, evaluar, analizar ni interpretar el contenido de los documentos.
* Una querella informal es una reclamación recibida por la Junta que se debe resolver en cuarenta y cinco (45) días calendarios o menos. Si no se puede resolver en este tiempo, se convierte en una querella formal u oficial. El número de control para una querella informal se compone del año de radicación y el número del expediente. Por ejemplo, 2014-5555.
* La Junta le solicita a toda persona que haya hecho una reclamación o radicado una querella envíe toda la comunicación o documento de apoyo relacionado a su caso por correo postal o correo electrónico.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.7gsf.info/images/schedule-icon.jpg | **Lugar y Horario de Servicio**  |

[Directorio de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR)](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-Directorio%20de%20Agencia/JRTPR-000%20Directorio%20de%20Agencia.pdf)

**Lugar:** Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico

500 Ave. Roberto H. Todd

Parada 18, Santurce

San Juan, PR 00907-3941

**Horario:** Lunes a Viernes

 7:30am - 4:30pm

**Teléfono:** (787) 756-0804

(787) 722-8606

 1 (866) 578-5500- Isla

**Fax:** (787) 999-6126

**Correo Electrónico:** correspondencia@jrtpr.pr.gov

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.goroster.com/images/dollar_currency_sign.png | **Costo del Servicio y Métodos de Pago** |

Solicitar el servicio no conlleva costo.

| http://www.doorsmade.com/dmadesys/files/img/icon_clipboard.jpg | **Requisitos para Obtener Servicio**  |
| --- | --- |

**Para conocer el estatus de las querellas informales o reclamaciones radicadas el ciudadano tiene varias alternativas:**

* Llamar a la Junta.
* Comunicarse a través de correo electrónico: correspondencia@jrtpr.pr.gov.
* Crear un referido a través de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 para que la agencia le pueda orientar. El referido deberá contener la siguiente información:
* nombre completo de la persona que radicó la querella **(obligatorio)**
* número de control de la querella informal **(obligatorio)**
* dos (2) números de teléfonos
* fecha de radicación de la querella informal
* correo electrónico

**Para verificar datos recibidos:**

1. El telecomunicador de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 tendrá acceso directo a la Base de Datos de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.
2. Proveer el nombre completo del ciudadano (ingresar nombre sin caracteres especiales).
3. Una vez se revise y confirme que la Junta recibió la correspondencia, el ciudadano deberá esperar que el personal de la Junta se comunique.

**Nota:** Se podrá hacer referidos a través de Tu Línea de Servicio de Gobierno 3-1-1 para las siguiente(s) situación(es):

* El ciudadano alega que ha enviado correspondencia en varias ocasiones y la Junta aún no lo ha registrado. El referido deberá incluir la siguiente información:
* nombre completo de la persona que radicó la querella (obligatorio)
* número de control de la reclamación o querella (obligatorio)
* dos (2) números de teléfonos
* fecha de radicación de la reclamación o querella formal
* correo electrónico

|  |  |
| --- | --- |
| http://super-trainer.com/wp-content/uploads/2009/11/frequently-asked-questions.jpg  | **Preguntas Frecuentes** |

* **¿Qué sucede si no escribo el número de querella o expediente en los documentos que deseo incluir en mi caso?** Puede ocurrir que los documentos sean atendidos como una queja nueva.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png  | **Enlaces Relacionados** |

Página(s) de Internet:

[www.fcc.gov](http://www.fcc.gov)

[www.jrtpr.pr.gov](http://www.jrtpr.pr.gov)

[www.pr.gov](http://www.pr.gov)

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png  | **Redes Sociales** |

Facebook: JRTPRonline

Twitter: @JRTPRonline