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

La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR) es la agencia encargada de reglamentar y fiscalizar la industria de las telecomunicaciones, telefonía fija y celular, televisión por cable y satélite en Puerto Rico.

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

* Consumidores y compañías de servicios de telefonía fija y celular, televisión por cable y satélite

La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR) promueve la competencia leal y equitativa entre las compañías que reglamenta para garantizar la disponibilidad de sus servicios a precios razonables y accesibles. La Junta salvaguarda el interés público, atendiendo querellas de consumidores y querellas entre compañías. Es la agencia líder a cargo de asegurar y coordinar la restauración y la continuidad de los servicios de telecomunicaciones en situaciones de emergencias o desastres naturales.

|  |  |
| --- | --- |
| 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).
* La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR) tiene jurisdicción primaria sobre servicios de telecomunicaciones alámbricas e inalámbricas y las compañías que proveen estos servicios en Puerto Rico.
* La Junta tiene autoridad para la concesión de franquicias a servicios de televisión por cable en Puerto Rico y regular las mismas.
* Favor de acceder a los siguientes enlaces para los servicios integrados a Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1:
	+ [Información sobre el Proceso de Reclamación y Radicación de Querellas](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-002%20Reclamacion%20y%20Radicacion%20Querellas/JRTPR-002%20Reclamacion%20Radicacion%20Querellas.pdf)
	+ [Estatus y Verificación de Datos Recibidos de Querellas Informales o Reclamaciones](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-003%20Estatus%20de%20Datos%20Querellas%20Informales/JRTPR-003%20Estatus%20Datos%20Recibidos%20Querellas%20Informales.pdf)
	+ [Estatus y Verificación de Datos Recibidos de Querellas Formales u Oficiales](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-004%20Estatus%20de%20Datos%20Querellas%20Formales/JRTPR-004%20Estatus%20Datos%20Recibidos%20Querellas%20Formales.pdf)
	+ [Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*), Estatus y Verificación de Datos Recibidos](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-005%20Programa%20Lifeline%20Estatus%20de%20Datos%20Recibidos/JRTPR-005%20Lifeline%20Estatus%20Datos%20Recibidos.pdf)
	+ [Expedición de Certificaciones y Franquicias](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-006%20Expedicon%20de%20Certificacion%20de%20Franquicias/JRTPR-006%20Expedicion%20Certificacion%20Franquicias.pdf)
	+ [Registro de Compañías de Telecomunicaciones](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-007%20Registro%20Companias%20de%20Telecomunicaciones/JRTPR-007%20Registro%20Companias.pdf)
	+ [Información sobre los Centros de Acceso al Internet y Plazas Públicas con WI-FI](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-008%20Centros%20de%20Acceso%20a%20Internet%20y%20Plazas%20WIFI/JRTPR-008%20Centros%20Internet%20Plazas%20WIFI.pdf)
* Entre otros de los servicios ofrecidos por la agencia son los siguientes:
* Endosos de planos de Servidumbres e Infraestructura para telecomunicaciones y televisión por cable en desarrollos residenciales, industriales y comerciales.
* Endosos para variaciones en torres de telecomunicaciones.
* Registro de torres de telecomunicaciones.
* Programas para crear Centros de Acceso al Internet y Plazas “*WiFi”* gratuitos en todos los municipios.
* Ordena un registro VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet).
* Ordena el registro de las compañías de televisión por satélite “DBS” (Direct Broadcast Satellite).
* Servicio de Relevo de Telecomunicaciones (TRS) - A través del Fondo de Servicio Universal este servicio promueve que usuarios con impedimento auditivo y/o problemas del habla, puedan comunicarse libre de costo con personas oyentes a través de la asistencia de operadores e intérpretes capacitados, marcando el 7-1-1 desde cualquier teléfono.
* 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](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

**Fax:** (787) 999-6126, (787) 763-3914, (787) 765-4968, (787) 756-0814

|  |  |
| --- | --- |
| 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**  |
| --- | --- |

El operador del 3-1-1 podrá crear un referido a los ciudadanos que presentan situaciones particulares. Antes de proceder a realizar el referido, el operador deberá consultar el caso con el/la supervisor/a de turno.

Se pueden hacer referidos por las siguientes situaciones:

* Quejas por averías de teléfonos fijos (residencial) que ya fueron reportadas y que las mismas llevan sin trabajar por más de diez (10) días laborales.
* Reincidencia de problemas con el servicio de telefonía fija (residencial) que ya fueron reportadas y trabajadas.

Requisitos para crear referido:

* Nombre completo
* Dirección
* Dos (2) teléfonos contacto
* Compañía proveedora de servicio
* Fecha que se reportó la avería
* Número de querella o reclamación con la compañía
* Breve descripción de la situación

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

* **¿Qué significa telecomunicaciones?** Se refiere a 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.
* **Tengo un impedimento auditivo ¿cómo puedo obtener información sobre el Servicio de Relevo de Telecomunicaciones?** Para información adicional sobre el Servicio de Relevo (7-1-1) puede comunicarse con:
	+ Missy Whatmough McManus-Gerente del Programa Sprint Relay

 Dirección postal: 411 Huger Street

 Columbia, South Carolina 29201

 Correo electrónico: melissa.mcmanus@sprint.com

 TTY: 1-803-951-1660

 Voz: 1-803-403-9763

 Fax: 1-803-403-8351

 Cargo Libre de Costo: 1-800-676-4290

 Página de Internet: <http://www.puertoricorelay.com/>

* + Roberto Miranda- Contacto en la Junta del Servicio de Relevo (7-1-1)

Correo electrónico: rmiranda@jrtpr.pr.gov

Voz: 787-756-0804 Ext. 3052

* **¿Qué significan las siglas TTY?** Son las iniciales de un teléfono con modo teletipo (TTY o TDD por sus siglas en inglés) que tiene un teclado similar a una maquinilla. Estos teléfonos son utilizados por personas con problemas de audición y de habla para enviar y recibir mensajes de texto en lugar de la voz para comunicarse usando un teléfono.
* **¿Cómo puede un ciudadano evitar recibir llamadas de promociones telefónicas?** Todo ciudadano que no esté interesado en recibir llamadas de promociones telefónicas a su teléfono residencial o celular deberá inscribirse en el Registro Nacional No Llame. Este registro se puede acceder llamando a la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*) a través del 1-888-382-1222 o accediendo el portal [www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov). Si un ciudadano continúa recibiendo llamadas de promociones telefónicas aún estando inscrito en el Registro Nacional No Llame deberá comunicarse con la Comisión Federal de Comercio para orientación adicional.
* **¿Cómo puede un establecimiento comercial evitar recibir llamadas de promociones telefónicas?** La Junta tiene un registro para los establecimientos comerciales que no interesan recibir llamadas para promociones telefónicas. El interesado deberá completar la [Hoja de Compañías de Telemercadeo](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-F001%20Hoja%20Compania%20Telemercadeo/JRTPR%20Hoja%20Compania%20Telemercadeo.pdf) y someter el documento a la Junta. Este registro tendrá una vigencia de un (1) año una vez aprobado el registro. El formulario se podrá enviar/entregar de una de las siguientes formas:
	+ **Dirección Postal / En persona:**

Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico

500 Ave. Roberto H. Todd

Parada 18, Santurce

San Juan, PR 00907-3941

* + **Correo electrónico:** correspondencia@jrtpr.pr.gov
* **¿Puede un establecimiento comercial radicar una querella si continúa recibiendo llamadas de promociones telefónicas aun cuando esté inscrito en el Registro de Personas que No Interesan Promociones Telefónicas?** Sí. Favor de acceder a [Información sobre el Proceso de Reclamación y Radicación de Querellas](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-002%20Reclamacion%20y%20Radicacion%20Querellas/JRTPR-002%20Reclamacion%20Radicacion%20Querellas.pdf) para orientación adicional.

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

Documento(s) de Apoyo:

 [Mapa de Cobertura para Cable TV](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-D005%20Mapa%20Cobertura%20Cable%20TV/JRTPR%20Mapa%20Cobertura%20Cable%20TV.pdf)

Folleto(s) Informativo(s):

 [Conoce nuestros servicios](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-D001%20Brochure%20Servicios/JRTPR%20Brochure%20Servicios.pdf)

Formulario(s):

[Hoja de Compañías de Telemercadeo](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-F001%20Hoja%20Compania%20Telemercadeo/JRTPR%20Hoja%20Compania%20Telemercadeo.pdf)

Página(s) de Internet:

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

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

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

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

[www.puertoricorelay.com](http://www.puertoricorelay.com)

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

Facebook: JRTPRonline

Twitter: @JRTPRonline