

Información sobre el Proceso de Reclamación y Radicación de Querellas



Descripción del Servicio

Ofrecer información sobre el proceso de reclamación y radicación de querellas relacionadas a telefonía, cable tv y televisión por satélite en Puerto Rico.



Audiencia y Propósito

- Consumidores de servicio inalámbrico (celular)
- Consumidores de servicio telefónico fijo residencial y comercial
- Consumidores de servicio de televisión por cable o satélite

El propósito es salvaguardar el interés público atendiendo querellas de consumidores para servicios de telefonía y televisión por cable y satélite.



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).
- Si el consumidor tiene un problema con su proveedor de servicio de telecomunicaciones, televisión por cable o satélite, deberá primero iniciar una reclamación con dicha compañía para cumplir con el proceso de resolución de disputas antes de referir un reclamo a la Junta.
- La Junta no tiene jurisdicción en reclamaciones que hayan excedido treinta (30) días luego de emitida la determinación final de la compañía.
- Se deberá completar la [Solicitud de Revisión](#) en todas sus partes, según aplique y acompañada con copia de todos los documentos que tengan relación con la reclamación (ejemplos: facturas, contrato, cartas enviadas, cartas recibidas de la compañía, determinaciones finales, anotaciones, etc.) los cuales se podrán usar como evidencia ante la Junta.
- 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.



Lugar y Horario de Servicio

[Directorio de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico \(JRTPR\)](#)

Lugar: Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico
500 Ave. Roberto H. Todd
Parada 18, Santurce

Información sobre el Proceso de Reclamación y Radicación de Querellas

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

Nota: De necesitar información adicional sobre como presentar una querella ante la Junta deberá comunicarse al:

(787) 722-8606 (área metro)

1-(866) 578-5500 (área isla)



Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar el servicio no conlleva costo.



Requisitos para Obtener Servicio

Se podrán radicar querellas por las siguientes razones:

- Cambio no autorizado de proveedor de servicio de larga distancia (“slamming”).
- Cambios de tarifas
- Dificultad para transferir un número de teléfono de una compañía a otra (portabilidad numérica).
- Disputas sobre términos y condiciones de su contrato de servicios.
- Establecimientos comerciales que continúan recibiendo llamadas de promociones telefónicas aun estando inscrito en el Registro de Personas que No Interesan Promociones Telefónicas.
- Imposición de cargos por servicios en su factura no solicitados (“cramming”).
- Incumplimiento o renovaciones de contrato
- Orden de servicio o instalación
- Penalidades por cancelación temprana
- Problemas con el servicio, incluyendo averías prolongadas de telefonía fija (residencial) que ya fueron reportadas y que las mismas llevan sin trabajar por más de diez (10) días laborales.
- Problemas de cobertura de la señal
- Problemas de facturación, incluyendo cargos y costos por servicios no acordados.

Pasos necesarios que deberá realizar con la compañía que le provee el servicio antes de hacer una reclamación ante la Junta

- A partir de la fecha de recibo de la factura, el consumidor tiene **veinte (20) días calendarios** para pagar u objetar los cargos con la compañía. La objeción podrá solicitarse personalmente, mediante correo, teléfono, fax o internet siempre y cuando la misma se someta a través de las direcciones y/o números específicos provistos por la compañía. Es importante seguir el procedimiento de resolución de disputas, reclamación u objeción de los cargos facturados establecido por la compañía.

Información sobre el Proceso de Reclamación y Radicación de Querellas

- La Junta recomienda enviar el reclamo u objeción mediante carta certificada con acuse de recibo a la dirección postal que la compañía provee en la factura para recibir reclamaciones.
- Este mismo proceso se deberá llevar a cabo para cualquier problema con la compañía relacionado con servicio, cobertura u otros asuntos. Si el problema es de facturación, deberá especificar claramente la cantidad y la descripción de los cargos que objeta.
- La compañía deberá responder el reclamo, en un término no mayor a **treinta (30) días calendarios**.

De no haber recibido respuesta alguna por parte de la compañía a la reclamación:

- El consumidor podrá presentar una [Solicitud de Revisión](#) ante la Junta dentro de un término que no excederá **seis (6) meses**, a partir del plazo dispuesto (30 días) para la notificación del resultado de la reclamación de la compañía. Es importante acompañar la solicitud de revisión con copia de los documentos y evidencias que justifiquen la reclamación.

Si la respuesta por parte de la compañía lo refiere a la Junta:

- El consumidor tendrá **treinta (30) días calendarios** a partir de la fecha de la carta que le envió la compañía para presentar la [Solicitud de Revisión](#) ante la Junta. Deberá someter copia de la carta que le da la compañía refiriéndolo a la Junta.

De no estar de acuerdo con la respuesta de la compañía (término de 30 días):

- El consumidor tendrá **diez (10) días calendarios** para apelar la decisión por escrito y solicitar una nueva revisión ante la compañía.
- La compañía deberá contestar la solicitud de apelación en un periodo no mayor a **diez (10) días calendarios**. Esta respuesta deberá incluir una cláusula que advierta el derecho del cliente para realizar una apelación ante la Junta.
- Una vez reciba la determinación final de la compañía, el consumidor puede efectuar el pago por los cargos objetados.
- De no estar de acuerdo con la determinación final de la compañía, el consumidor podrá dentro de los **treinta (30) días calendarios** a partir de la fecha de la determinación final de su compañía, solicitar una revisión del caso ante la Junta, presentado una [Solicitud de Revisión](#). Es importante que el consumidor someta copia de las cartas o determinación final que le envía la compañía contestando la reclamación al momento de radicar la solicitud ante la Junta.

Proceso de reclamación y radicación de querellas ante la Junta

- Completar y presentar el formulario [Solicitud de Revisión](#) ante la Junta en o antes del tiempo estipulado según la situación en particular.
 - Debe acompañar la solicitud con lo siguiente:
 - Copia de la factura objetada
 - Cartas y documentos que evidencien las gestiones realizadas ante la compañía
 - Cartas, documentos y la determinación final recibidas de parte de la compañía
 - Documentos que sustenten la cantidad de la compensación que reclama (si solicita daños y perjuicios económicos).
 - Cualquier otro documento o evidencia que justifique la reclamación, por ejemplo contratos y anotaciones.

Información sobre el Proceso de Reclamación y Radicación de Querellas

- En disputas relacionadas a problemas de facturación, es importante que continúe pagando los cargos no objetados en la factura sujeta a la reclamación y las facturas siguientes mientras se procesa el reclamo.
- Deberá presentar ante la Junta la querella con todos los documentos que apoyen la reclamación mediante uno de estos métodos:
 - Visitando la oficina o por correo regular:
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico
500 Ave. Roberto H. Todd
Parada 18 Santurce
San Juan PR 00907-3941
 - Vía Fax:
(787) 999-6126
 - Correo electrónico:
radicaciones@jrtp.pr.gov



Preguntas Frecuentes

- **¿Cómo es el proceso una vez se radica una Solicitud de Revisión ante la Junta?** Una vez radicada la solicitud ante la Junta, ésta le asignará un número de reclamación. La Junta tendrá **cuarenta y cinco (45) días calendarios** para realizar el análisis del reclamo. Una vez evaluada la reclamación, la Junta se comunicará con el reclamante por teléfono o por escrito a su dirección postal para informarle si procede o no la reclamación. La Junta tendrá comunicación con la compañía para llegar a un acuerdo entre las partes. Si la reclamación procede se convierte en una querella formal y le asignará un número de querella. De no llegar a un acuerdo, la querella continúa su curso hasta llegar a una resolución final.
- **¿Cuánto tiempo dura este proceso?** Cada querella tiene sus particularidades por lo que el término será diferente en cada caso.
- **¿Qué factores pueden hacer que mi reclamación no proceda?** Algunos factores son:
 - El consumidor radicó la Solicitud de Revisión fuera del tiempo estipulado (30 días) por lo que la Junta pierde jurisdicción.
 - No hizo el procedimiento de reclamación u objeción de los cargos facturados con la compañía.
 - No sometió las evidencias de lo que reclama.
 - Las cartas no están firmadas.
 - No completó la solicitud en su totalidad.
- **¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con el resultado final de la querella formal ante la Junta?** La Junta es un organismo cuasi-judicial y cuasi-legislativo por lo que cualquier parte adversamente afectada por la Resolución y Orden final podrá presentar una moción de reconsideración en la Secretaría de la Junta, dentro del término de veinte (20) días, contados a partir del archivo de la notificación de la orden. La parte peticionaria deberá enviar copia de tal escrito, por correo, a las partes que hayan intervenido en los procedimientos del caso.

Información sobre el Proceso de Reclamación y Radicación de Querellas

- **Tengo una compañía de telecomunicaciones registrada en la Junta y quiero radicar una querella contra otra compañía de telecomunicaciones ¿qué debo hacer?** En este caso, deberá comunicarse directamente a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico.
- **¿El consumidor necesita contratar un abogado para el proceso de reclamación ante la Junta?** El consumidor no necesita contratar un abogado. Sin embargo, cuando las querellas son entre compañías de telecomunicaciones se les requiere un abogado a ambas compañías.
- **¿El ciudadano se podrá comunicar con el Oficial Examinador (Juez) cuando tenga una querella radicada en la Junta?** No, los oficiales examinadores no dialogan con las partes involucradas hasta el día que se da la Conferencia Transaccional. Cualquier postura o comentario del caso o querella debe ser por comunicación escrita. El documento original debe ser dirigido a la Junta con su número de caso a través de correo postal o electrónico (radicaciones@jrtp.pr.gov) o personalmente y debe enviar copia a todas las partes involucradas en la querella. De esta forma la Junta mantiene imparcialidad en los casos.
- **¿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.



Enlaces Relacionados

Documento(s) de Apoyo:

[Información Importante sobre el Proceso de Reclamación](#)

[Instrucciones Generales](#)

[Listado de las Clasificaciones de Casos en la Junta](#)

Folleto(s) Informativo(s):

[Conoce Nuestros Servicios](#)

Formulario(s):

[Solicitud de Revisión](#)

Página(s) de Internet:

www.jrtp.pr.gov/

www.pr.gov



Redes Sociales

Facebook: JRTPRonline

Twitter: @JRTPRonline