

## Trámites Relacionados a la Radicación de Querellas en la JRTPR



### Descripción del Servicio

**Crear Referido**

Proporcionar al ciudadano orientación sobre el proceso de radicar una querella relacionada a telefonía, cable tv y televisión por satélite en Puerto Rico. Además, se le podrá crear un referido con la JRTPR por averías de teléfonos fijos (residencial) que ya fueron reportadas en sus respectivas compañías y que las mismas llevan sin trabajar por más de diez (10) días laborales.



### Audiencia

- Consumidores y compañías de servicios de telefonía fija y celular, 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.
- 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.
- El operador del 3-1-1 podrá crear un referido a los ciudadanos que presentan situaciones particulares. Se podrá crear un referido para las siguientes situaciones pero no se limitan a:
  - 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.
- 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](#)



### Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar el servicio no conlleva costo.

## Trámites Relacionados a la Radicación de Querellas en la JRTPR



### Requisitos para Obtener Servicio

#### Se podrá radicar una reclamación o querella con la Junta 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 o querella 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.
- 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.

## Trámites Relacionados a la Radicación de Querellas en la JRTPR

### 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.

### Para información relacionada a la Radicación de Querellas favor de acceder al siguiente enlace:

- [Requisitos para Reclamación y Radicación de Querellas ante la Junta](#) – información sobre el proceso de reclamación y radicación de querellas relacionadas a telefonía, cable tv y televisión por satélite en Puerto Rico.



## Preguntas Frecuentes

- **¿Qué es 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.
- **¿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.

## Trámites Relacionados a la Radicación de Querellas en la JRTPR

- 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.
- **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.r.pr.gov](mailto:radicaciones@jrtp.r.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.
- **¿Cómo puedo saber la fecha de una Vista Evidenciaria o Conferencia Transaccional?** – Acceder al portal [www.jrtp.r.pr.gov](http://www.jrtp.r.pr.gov) y seleccionar el enlace Información de Casos. Luego, deberá escoger el enlace de Calendario para poder observar el listado de las Vistas Evidencia o Conferencias Transaccionales.



### 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](#)

## Trámites Relacionados a la Radicación de Querellas en la JRTPR

Página(s) de Internet:

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

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

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



### Redes Sociales

Facebook: [JRTPRonline](#)

Twitter: [@JRTPRonline](#)