

Estatus y Verificación de Datos Recibidos de Querellas Informales o Reclamaciones y de Querellas Formales u Oficiales



Descripción del Servicio

Sistema Externo / Crear Referido

Proporcionar al ciudadano acceso rápido a los requisitos para conocer el estatus de querellas informales o reclamaciones y de querellas formales u oficiales. 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) relacionado a la querella.



Audiencia

- Ciudadanos que hayan radicado una querella
- Ciudadanos que hayan enviado algún documento para el expediente de una querella



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 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.
- Una querella formal u oficial se caracteriza por el número de control: JRT-Año de radicación-Q-Cuatro Números (por ejemplo, JRT-2014-Q-5555). 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.



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.

Estatus y Verificación de Datos Recibidos de Querellas Informales o Reclamaciones y de Querellas Formales u Oficiales



Requisitos para Obtener Servicio

Para conocer el estatus de las querellas radicadas en la Junta el ciudadano tiene varias alternativas:

- Llamar a la Junta.
- Comunicarse a través de correo electrónico: correspondencia@jrtp.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
 - 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 no recibió alguna notificación de cambio de parte de la Junta con relación a su querella (podrá solicitar que se le envíe el documento).
- El un ciudadano perdió el número de control de la reclamación o querella. En estos casos, el ciudadano también podrá enviar un correo electrónico a correspondencia@jrtp.pr.gov
- 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



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.
- **¿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

Estatus y Verificación de Datos Recibidos de Querellas Informales o Reclamaciones y de Querellas Formales u Oficiales

personalmente y debe enviar copia a todas las partes involucradas en la querella. De esta forma, la JRTPR mantiene imparcialidad en los casos.

- **¿Cómo puedo saber la fecha de una Vista Evidenciaria o Conferencia Transaccional?** Acceder al portal www.jrtpr.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

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

Página(s) de Internet:

www.fcc.gov

www.jrtpr.pr.gov

www.pr.gov



Redes Sociales

Facebook: [JRTPRonline](#)

Twitter: [@JRTPRonline](#)