

Estatus y Verificación de Datos Recibidos de Querellas Informales o Reclamaciones



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).



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).



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.



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

Estatus y Verificación de Datos Recibidos de Querellas Informales o Reclamaciones

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@jrtpo.pr.gov



Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar el servicio no conlleva costo.



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@jrtpo.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

Estatus y Verificación de Datos Recibidos de Querellas Informales o Reclamaciones

- 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.



Enlaces Relacionados

Página(s) de Internet:

www.fcc.gov

www.jrtpr.pr.gov

www.pr.gov



Redes Sociales

Facebook: JRTPRonline

Twitter: @JRTPRonline