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

Ofrecer al ciudadano una herramienta para conocer el estatus 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 entregado personalmente.

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

* Ciudadanos que hayan radicado querellas formales u oficiales.

El propósito de este servicio es brindar información al ciudadano relacionado a una querella formal y oficial que radicó ante la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR).

|  |  |
| --- | --- |
| 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).
* 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). Si el ciudadano desea conocer el estatus de una querella informal o una reclamación deberá acceder al enlace [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).
* El telecomunicador de Tu Línea de Servicio de Gobierno 3-1-1 podrá observar y hacer lectura de las acciones o notificaciones más recientes en su querella ante la Junta. Sin embargo, el telecomunicador no tiene autorización para acceder, evaluar, analizar ni interpretar el contenido de los documentos.
* 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 (JRTPR)](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

(787) 722-8606

1 (866) 578-5500- Isla

**Fax:** (787) 999-6126

**Correo Electrónico:** [correspondencia@jrtpr.pr.gov](mailto:correspondencia@jrtpr.pr.gov)

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

**Para conocer el estatus de querellas formales u oficiales ya radicadas el ciudadano tiene varias alternativas:**

* El telecomunicador de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 tendrá acceso directo a la Base de Datos de las querellas, accediendo al portal [www.jrtpr.pr.gov](http://www.jrtpr.pr.gov) y seleccionado el enlace de Información de Casos, luego seleccionar el enlace “Docket” o “Caso o Expediente”:
  + El ciudadano deberá proveer el número de la querella que comienza con las siglas JRT. Esta información se ingresará en el campo de “Docket Number” o “Caso o Expediente”
  + El telecomunicador solamente tiene autorización para leer la notificación más reciente.
* El ciudadano deberá acceder al portal [www.jrtpr.pr.gov](http://www.jrtpr.pr.gov) y seleccionar el enlace Información de Casos, luego seleccionar el enlace “Docket” o “Caso o Expediente”. El ciudadano deberá ingresar el número de control que comienza con las siglas JRT en el campo de “Docket Number” o “Caso o Expediente”.
* Llamar a la Junta.
* Comunicarse a través de correo electrónico: [correspondencia@jrtpr.pr.gov](mailto:correspondencia@jrtpr.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 incluir la siguiente información:
* nombre completo de la persona que radicó la querella **(obligatorio)**
* número de control de la querella **(obligatorio)**
* dos (2) números de teléfonos
* fecha de radicación de la querella informal
* correo electrónico

**Nota:** También se podrá hacer referidos a través de Tu Línea de Servicios 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@jrtpr.pr.gov](mailto:correspondencia@jrtpr.pr.gov).
* 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

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

* **¿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@jrtpr.pr.gov](mailto:radicaciones@jrtpr.pr.gov)) o personalmente y debe enviar copia a todas las partes involucradas en la querella.  De esta forma, la JRTPR 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.jrtpr.pr.gov](http://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.

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

Documento(s) de Apoyo

[Listado de las Clasificaciones de Casos en la Junta](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/JRTPR-D008%20Listado%20Clasificaciones%20de%20Casos/JRTPR%20Listado%20Clasificaciones%20de%20Casos.pdf)

Página(s) de Internet:

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

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

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

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

Facebook: JRTPRonline

Twitter: @JRTPRonline