

Estatus y Verificación de Datos Recibidos de Querellas Formales u Oficiales



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.



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).



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](#).
- 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.



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
San Juan, PR 00907-3941

Estatus y Verificación de Datos Recibidos de Querellas Formales u Oficiales

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 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.jrtpo.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.jrtpo.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@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 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@jrtpo.pr.gov.
- El referido deberá incluir la siguiente información:

Estatus y Verificación de Datos Recibidos de Querellas Formales u Oficiales

- 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

- **¿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 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.jrtp.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.jrtp.pr.gov

www.pr.gov



Redes Sociales

Facebook: JRTPRonline

Twitter: @JRTPRonline