



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico

INSTRUCCIONES GENERALES

El Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (en adelante NET) es el organismo creado para reglamentar y fiscalizar la industria de las telecomunicaciones, telefonía, cable TV y televisión por satélite en Puerto Rico, conforme a la Ley Núm. 213 del 12 de septiembre de 1996, conocida como la Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996, según enmendada y la Ley 211 - 2018.

Antes de recurrir al NET, el ciudadano debe haber presentado su reclamo ante la compañía de telecomunicaciones o cable TV / satélite, a tenor con el procedimiento de resolución de disputas establecido por dicha compañía. De no resolverse satisfactoriamente la reclamación y luego de agotar los remedios ante dicha compañía, usted podrá presentar una Solicitud de Revisión ante el NET dentro del término de 30 días, a partir de la fecha de la última respuesta de su compañía.

De no haber recibido respuesta a su reclamación, usted tendrá hasta 6 meses desde su última comunicación a la compañía para presentar una **Solicitud de Revisión**.

Su Solicitud de Revisión debe contener la siguiente información:

1. Nombre completo de la parte querellante.
2. Dirección postal de la parte querellante.
3. Nombre de la compañía querellada.
4. Dirección postal de la compañía querellada (si la posee).
5. Certificación de la parte querellante de haber seguido el procedimiento de disputa ante la compañía
6. Tipo de servicio sobre el cual se querella.
7. Número de cuenta y fecha de factura en disputa.
8. Fecha en que se objetó la factura.
9. Exposición breve y concisa de los hechos que motivan la reclamación.
10. Descripción de las gestiones realizadas ante la compañía para la solución de la reclamación (Debe incluir fechas en que realizó dichas gestiones con el resultado de estas).
11. Aseveración que indique que pagó la cantidad no objetada.
12. Descripción del(los) remedio(s) que solicita.
13. Certificación de la parte querellante de que envió a la querellada (a la compañía) copia de la querella que presenta en el NET.
14. **Debe acompañar su solicitud con lo siguiente:**
 - **Copia de la factura objetada.**
 - **Documentos que evidencien las gestiones realizadas ante la querellada.**
 - **Copia de la determinación final de la querellada.**
 - **Documentos que sustenten la cantidad de la compensación que reclama.****(Si solicita daños y perjuicios económicos)**

Para facilitar la preparación de su querella, puede utilizar nuestro formulario **Solicitud de Revisión**. Envíe toda la documentación en "PDF" a la dirección electrónica: radicaciones@jrtrp.pr.gov; o por correo postal a la dirección:

Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico
500 Ave. Roberto H Todd
San Juan, PR 00907-3941





INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROCESO DE RECLAMACIÓN

El Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (en adelante NET) es el organismo creado para reglamentar y fiscalizar la industria de las telecomunicaciones, telefonía, cable TV y televisión por satélite en Puerto Rico, conforme a la Ley Núm. 213 del 12 de septiembre de 1996, conocida como la Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996, según enmendada y la Ley 211 - 2018.

Como organismo cuasi-judicial y cuasi-legislativo, antes de referir un reclamo al NET, el ciudadano debe iniciar una reclamación con la compañía que le provee el servicio para cumplir con su proceso de resolución de disputas.

A continuación, se incluye información relacionada a la Ley Núm. 33 del 27 de junio de 1985, según enmendada, y de los Reglamentos aplicables que aluden al **Proceso de Reclamación**.

1. A partir de la fecha de recibo de su factura, usted tiene 20 días para pagar u objetar los cargos con su 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.
 - ✓ Debe enviar su reclamación a la dirección postal que la compañía provee para recibir reclamaciones (recomendamos: enviar el reclamo mediante carta certificada con acuse de recibo). La dirección postal de la compañía la encontrará detallada en su factura.
 - ✓ Este mismo proceso se debe llevar a cabo para cualquier problema con su compañía relacionado con servicio, cobertura u otros asuntos. Si su problema es de facturación, debe especificar claramente la cantidad y la descripción de los cargos que objeta.
2. La compañía debe responder su reclamo, en un término no mayor a 20 días.
 - De no recibir respuesta, diríjase al inciso cinco (5).
 - Si la respuesta le refiere al NET, usted tendrá 30 días para presentar la Solicitud de Revisión.
3. De no sentirse satisfecho(a) con la contestación de la compañía, usted tiene 20 días para apelar la decisión por escrito y solicitar una nueva revisión ante la compañía.
4. La compañía deberá contestar la solicitud de apelación en un periodo no mayor a 20 días.
5. Una vez reciba la determinación final de la compañía, usted puede efectuar el pago por los cargos objetados o de sentirse insatisfecho(a) con la respuesta final, y dentro de los siguientes 30 días, usted podrá solicitar una revisión de su caso ante el NET, sometiendo una **Solicitud de Revisión**.
 - De no haber recibido respuesta alguna de la compañía, usted podrá presentar una **Solicitud de Revisión** ante el NET dentro de un término que no excederá seis (6) meses, a partir del plazo dispuesto para la notificación del resultado de la reclamación de la compañía.

Es importante saber lo siguiente:

- ✓ La Solicitud de Revisión debe estar acompañada con copia de todos los documentos que tengan relación con la reclamación (ejemplos: facturas, contrato, cartas enviadas y/o recibidas de la compañía, anotaciones, etc.) los cuales se podrán usar como evidencia ante el NET.
- ✓ Mientras se procesa el reclamo con la compañía, usted debe continuar pagando los cargos no-objetados de su(s) factura(s), por los servicios que la compañía le provee.

Puede presentar su querrela mediante correo regular: 500 Ave. Roberto H. Todd, San Juan PR 00907-3941, o por correo electrónico a: radicaciones@jrtpr.pr.gov

De requerir información adicional, puede comunicarse llamando al (787) 722-8606 (metro) o al 1-866-578-5500 (isla).





SOLICITUD DE REVISIÓN

Para facilitar la presentación de su querella, por favor complete el siguiente formulario en todas sus partes, según aplique.

Número de caso: _____

Información del Querellante

Nombre: <i>(incluya ambos apellidos)</i>	
Dirección postal:	
Correo electrónico:	
Número de teléfono de Contacto:	

Información relacionada con la Querellada *(Compañía)*

Nombre de la compañía:	
Número de cuenta con la compañía:	
Número de teléfono de la cuenta relacionada con la querella:	
A nombre de quien aparece registrada la cuenta:	

1. Marque una opción con X el tipo de servicio sobre el cual se querella:

- Servicio **inalámbrico** (celular)
 Servicio telefónico **fijo residencial**
 Servicio de **Cable-TV**
 Servicio telefónico **fijo comercial**
 Servicio de **TV por compañía de Satélite**

2. Marque una opción con X el asunto que mejor describe su querella:

- Avería
 Cobertura o señal
 Cramming - Facturación de servicios no solicitados o autorizados
 Facturación: Indique la fecha de la factura que objeta: _____
 Incumplimiento de Contrato
 Orden de Servicio o Instalación
 Portabilidad Numérica
 Slamming - Cambio no autorizado de compañía de larga distancia
 Otro: _____

3. ¿Se sometió usted al procedimiento de disputas de la compañía para objetar su factura?

- Sí Indique la fecha en que sometió su objeción: _____
 No

SOLICITUD DE REVISIÓN – (Continuación)

Número de caso: _____

4. ¿Completó usted el proceso de reclamación de factura ante la compañía?
 Sí No

5. ¿Recibió usted respuesta a su querella por parte de la compañía?
 Sí Indique la fecha en que la recibió: _____
 No

Si la respuesta es “SÍ”, provea copia de la determinación final de la compañía.

6. Describa su querella: (Si la misma consiste en objeción a cargos, incluya el total exacto de los cargos que reclama a la compañía)

7. Describa los trámites que realizó con la compañía querellada y los resultados de sus gestiones: (De ser necesario puede usar una página separada)

Provea evidencia de las gestiones realizadas con la compañía.

8. ¿Pagó usted los cargos que **no** objeta? Sí No

9. ¿Pagó usted los cargos que objeta? Sí No

10. Describa los remedios que solicita:

Si solicita daños y perjuicios económicos, someta documentos iniciales que los sustenten.

11. Describa cualquier otra información que entienda necesaria:

12. Detalle los documentos disponibles que sustenten su querella: (Debe proveer copia)

13. Certifique que envió copia de esta querella a la compañía querellada: Sí la envié
 No la envié

Firma (requerida)

Fecha (dd/mm/aa)

