



INSTRUCCIONES GENERALES

La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico es el organismo creado para reglamentar la Industria de las Telecomunicaciones y Televisión por Cable / Satélite en Puerto Rico, conforme a la Ley Núm. 213 de 12 de septiembre de 1996, según enmendada, conocida como la Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996.

Antes de recurrir a esta Junta, el ciudadano deberá haber presentado su querrela ante la compañía de telecomunicaciones o cable / 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 la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones 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 de la parte querellante
2. Dirección postal de la parte querellante
3. Nombre de la compañía querellada
4. Dirección postal de la compañía querellada
5. Certificación de la parte querellante de haber seguido el procedimiento de disputa ante la compañía
6. Número de cuenta y factura en disputa
7. Fecha en que se objetó la factura
8. Exposición breve y concisa de los hechos que motivan la reclamación
9. Descripción de las gestiones realizadas ante la compañía para la solución de la reclamación (Debe incluir fechas en que realizó dichas gestiones, y el resultado de las mismas.)
10. Aseveración que indique que pagó la cantidad no objetada
11. Descripción del(los) remedio(s) que solicita
12. Certificación de la parte querellante de que envió a la querellada (a la compañía) copia de la querrela que presenta en la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico
13. Aseveración que indique si completó el procedimiento de resolución de disputas ante la querellada
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 querrela, puede utilizar nuestro formulario **Solicitud de Revisión**. Envíe toda la documentación a la dirección de email radicaciones@jrtrp.pr.gov; al fax (787) 999-6126, o por correo a la dirección:

Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico
500 Ave. Roberto H Todd
(Pda 18 Santurce)
San Juan, PR 00907-3941

