



## **INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROCESO DE RECLAMACIÓN**

La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (en adelante JRTPR) 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.

Como organismo cuasi-judicial y cuasi-legislativo, antes de referir un reclamo a la JRTPR, 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 30 días.
  - De no recibir respuesta, diríjase al inciso cinco (5).
  - Si la respuesta le refiere a la JRTPR, usted tendrá 30 días para presentar la solicitud de revisión.
3. De no sentirse satisfecho(a) con la contestación de la compañía, usted tiene 10 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 10 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 la JRTPR, sometiendo una Solicitud de Revisión.
  - De no haber recibido respuesta alguna de la compañía, usted podrá presentar una Solicitud de Revisión ante la JRTPR 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 la JRTPR.
- ✓ 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.

De requerir información adicional sobre ¿cómo presentar una querrela ante la JRTPR?, puede comunicarse llamando al (787) 722-8606 (metro) o al 1-866-578-5500 (isla).

Puede presentar su querrela mediante correo regular: 500 Ave. Roberto H. Todd, San Juan PR 00907-3941, vía Fax al (787) 999-6126 o por correo electrónico a: [radicaciones@jrtp.pr.gov](mailto:radicaciones@jrtp.pr.gov)