



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 a la dirección de email radicaciones@jrpr.pr.gov; al fax (787) 999-6126, o por correo a la dirección:

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

