



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.

Antes de referir un reclamo al NET, el ciudadano debe iniciar una reclamación con la compañía de telecomunicaciones o cable TV / satélite que le provee el servicio, esto 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 querella mediante correo regular: **500 Ave. Roberto H. Todd, San Juan PR 00907-3941**, o por correo electrónico escaneando todos los documentos en formato "PDF" y enviar a: querellasnet@jrspr.pr.gov o radicacionesnet@jrspr.pr.gov.

Para información adicional, puede comunicarse al teléfono (787) 722-8606.

SOLICITUD DE REVISIÓN

Para facilitar la presentación de su solicitud de revisión mediante querrela ante el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (NET), complete esta solicitud en todas sus partes.

1. Información del querellante

Nombre y apellidos:

Dirección postal:

Municipio:

Estado:

Zip:

Teléfono:

Correo electrónico:

2. Información de la compañía querellada

Nombre de la compañía:

Número de cuenta

con la compañía:

Número de teléfono

relacionado a la querella:

A nombre de quien aparece registrada la cuenta:

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

- ☐ Servicio Inalámbrico (celular)
- ☐ Servicio telefónico fijo residencial
- ☐ Servicio telefónico fijo comercial
- ☐ Servicio de Cable TV
- ☐ Servicio de TV por Satélite

4. 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 (dd/mm/año):
- ☐ Incumplimiento de contrato

- ☐ Orden de servicio o instalación
- ☐ Portabilidad numérica
- ☐ Slamming (cambio no autorizado de proveedor de servicio de larga distancia)
- ☐ Otro (*describir*):

5. ¿Se sometió usted al procedimiento de resolución de disputas de la compañía?

- ☐ Sí, indicar la fecha (dd/mm/año): ☐ No

6. ¿Recibió usted respuesta a su reclamación por parte de la compañía?

- ☐ Sí (*proporcione copia de la determinación final*) ☐ No

7. Describa los hechos que motivan su querrela:

(Si la querrela consiste en objeción a cargos, incluya el total reclamado a la compañía)

8. Describa los trámites que realizó con la compañía querrelada y los resultados de sus gestiones:

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

10. Describa el (los) remedio (s) que solicita:

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

11. Describa cualquier otra información que entienda necesaria:

SOLICITUD DE REVISIÓN

12. Marque con X todos los documentos en copia que usted incluye para sustentar la querella:

- ☐ Contrato de servicio.
- ☐ Evidencia de las gestiones realizadas con el proveedor.
- ☐ Carta inicial enviada al proveedor de servicio.
- ☐ Determinación final del proveedor de servicio.
- ☐ Factura(s) en controversia.
- ☐ Otro:

13. Seleccione como desea sean tramitados los procedimientos para dilucidar esta solicitud de revisión mediante querella:

(La opción seleccionada será la que se aplicará a todos los procedimientos en el caso hasta su resolución final)

- ☐ Virtualmente* (ZOOM o TEAMS)
- ☐ Presencialmente (Oficinas del NET, Ave. Roberto H. Todd San Juan, PR)

*El NET le proveerá asistencia con nuestros analistas de querellas para que su comparecencia a los procedimientos sea afirmativa.

14. Marque el recuadro con X que afirme la siguiente certificación:

☐ Certifico, al marcar el encasillado que la información y documentación provista en esta solicitud es verdadera, correcta y completa. Además, participare activamente del proceso y cumpliré con cualquier orden o información que el NET pueda solicitar.

Fecha (dd/mm/año)