



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, la telefonía, la televisión por cable y la televisión por satélite en Puerto Rico, conforme a la Ley Núm. 213 de 12 de septiembre de 1996, conocida como la *Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996*.

Antes de presentar una Solicitud de Revisión ante el NET, el ciudadano debe iniciar una reclamación directamente con la compañía proveedora del servicio, a fin de cumplir con el proceso de resolución de disputas establecido por la empresa.

A continuación, se presenta la información relacionada con los reglamentos aplicables que regulan el proceso de reclamación:

1. **Plazo para objetar:** A partir de la fecha de envío de la factura, usted tiene veinte (20) días calendario para pagar u objetar los cargos ante su compañía. La objeción podrá presentarse por correo postal, correo electrónico, llamada telefónica o de manera presencial (solicitando firma o sello de recibido), utilizando los canales oficiales provistos por la empresa.
 - Si envía la reclamación por correo postal o electrónico, deberá hacerlo a la dirección correspondiente indicada en la factura.
 - Este procedimiento aplica para cualquier reclamación de servicio, cobertura o facturación. En disputas de facturación, debe especificar la cantidad y descripción de los cargos objetados. No tendrá que objetar los mismos cargos en las facturas siguientes mientras la disputa esté pendiente.
2. **Respuesta de la compañía:** La compañía deberá responder por escrito (correo postal o electrónico) dentro de un término no mayor de veinte (20) días calendario.
 - Si no recibe respuesta dentro de este término, continúe con el inciso cuatro (4).
 - Si la respuesta es adversa, la empresa le advertirá su derecho a presentar una reconsideración o acudir al NET.
3. **Reconsideración:** Si no está satisfecho(a) con la respuesta de la compañía, tendrá diez (10) días para solicitar, por escrito, la reconsideración ante la propia empresa.
4. **Solicitud de Revisión mediante Querella ante el NET:** Si persiste la insatisfacción con la determinación final de la compañía, podrá presentar una Solicitud de Revisión ante el NET dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la notificación.



- **Falta de respuesta:** Si la compañía no emite contestación, podrá acudir al NET dentro de un término que no exceda de seis (6) meses, contados a partir del vencimiento del plazo de 20 días que tenía la empresa para responder.
- **Consecuencia de no apelar:** Si decide no acudir al NET, deberá pagar el balance adeudado en un plazo no mayor de treinta (30) días. A discreción de la compañía, podría establecerse un plan de pago.

Aspectos importantes a considerar:

- Mientras la compañía atiende su reclamación, deberá continuar pagando los cargos no objetados de su factura para evitar la suspensión del servicio.
- Toda Solicitud de Revisión ante el NET debe completarse en todas sus partes y acompañarse con copia de la evidencia disponible (facturas en disputa, contrato, correspondencia o notas de llamadas).

Mecanismos para presentar la Solicitud de Revisión ante el NET:

- **En línea (Página Web):** <https://net.pr.gov/>
- **Correo electrónico:** querellasnet@jrsp.pr.gov o radicacionesnet@jrsp.pr.gov (adjunte los documentos en formato PDF).
- **Correo postal:** Negociado de Telecomunicaciones
500 Ave. Roberto H. Todd,
San Juan, PR 00907-3941.
- **Presencial:** En las oficinas del NET (en la Parada 18 en Santurce) durante horas laborables.

Para más información, comuníquese al 787-721-0000.

SOLICITUD DE REVISIÓN

Para facilitar la presentación de su solicitud de revisión mediante querella 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)