

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE TELECOMUNICACIONES
DE PUERTO RICO**

A COMPAÑÍAS PROVEEDORAS DE
SERVICIO DE
TELECOMUNICACIONES;
TELEVISIÓN POR CABLE Y SATÉLITE

CASO NÚM. JRT-2006-OA-0005

ASUNTO: Rótulo Conozca sus Derechos

ORDEN ADMINISTRATIVA

El 17 de noviembre de 2006, emitimos una *Orden Administrativa*, en el procedimiento JRT-2006-OA-0005, obligando a toda compañía de telecomunicaciones y de televisión por cable, incluyendo a sus revendedores, distribuidores y agentes, a exhibir un documento titulado *Conozca sus Derechos* en sus locales, como un mecanismo que permita al consumidor familiarizarse y conocer los derechos que le amparan y los procedimientos que deberá seguir para procesar correctamente sus reclamaciones ante las proveedoras de dichos servicios.

Hemos actualizado el rótulo de *Conozca sus Derechos* por lo que notificamos por este medio a las compañías a quienes va dirigida esta Orden, que deben reemplazar el rótulo de *Conozca sus Derechos* que actualmente exhiben en sus locales. Las compañías podrán obtener copia del mismo a través de nuestro portal <http://www.jrtpr.gobierno.pr/>.

Por otra parte, notificamos que esta Junta se propone llevar a cabo visitas de inspección para determinar el cumplimiento con esta Orden. Esta acción está enmarcada en los poderes generales y deberes otorgados a este Foro por la Ley 213-1996, específicamente el Capítulo II, Artículo 7(c) que dispone:

(c) *La Junta tendrá autoridad para llevar a cabo inspecciones, investigaciones y auditorías, de ser necesarias, para alcanzar los propósitos de esta Ley.*

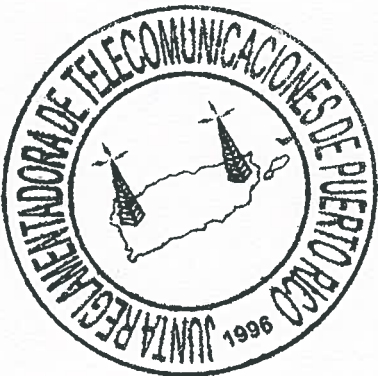
De otra parte, aperecibimos a las compañías que el incumplimiento con lo dispuesto en esta Orden Administrativa, permite la imposición de sanciones de conformidad con el Artículo II-7 (b) que faculta a la Junta a imponer multas administrativas razonables por violaciones a esta Ley, sus reglamentos y órdenes hasta un máximo de veinticinco mil (\$25,000.00) dólares por violación.

Orden

En consideración a lo anterior, esta Junta RESUELVE Y ORDENA;

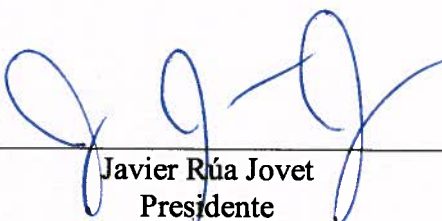
Se ORDENA a todas las compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, televisión por cable y satélite, incluyendo revendedores, distribuidores y agentes, según sea el caso, a proceder de conformidad con lo aquí ordenado, exponiendo visiblemente a color en sus locales el documento revisado titulado Conozca sus Derechos, el cual pueden obtener a través del portal de la Junta.

Las compañías deberán cumplir con lo aquí ordenado de inmediato.




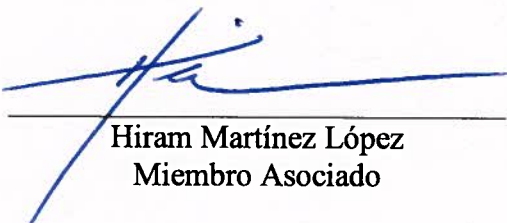
PUBLÍQUESE la presente Orden Administrativa en la página electrónica de la Junta y NOTIFÍQUESE por correo electrónico a todas las compañías Certificadas, Registradas, Televisión por Cable y satélite cuya dirección electrónica se encuentra en los expedientes de la Oficina de la Secretaría de la Junta.

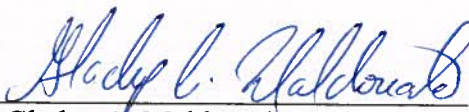
Así lo acordó la Junta el 25 de abril de 2016.


Javier Rúa Jovet
Presidente


Gloria I. Escedero Morales
Miembro Asociado


María M. Reyes Guevara
Miembro Asociado


Hiram Martínez López
Miembro Asociado

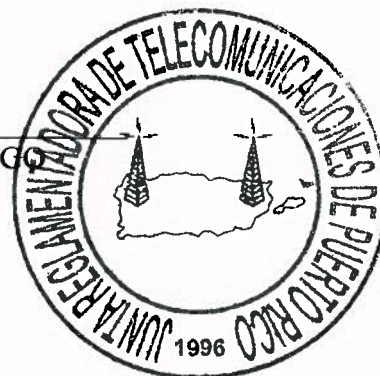

Gladys A. Maldonado Rodríguez
Miembro Asociado

CERTIFICACIÓN

CERTIFICO que la presente es copia fiel y exacta de la Resolución y Orden aprobada por la Junta, el 25 de abril de 2016. CERTIFICO, además, que hoy 20 de mayo de 2016, he remitido copia de la presente Resolución y Orden a las partes indicadas en el Notifíquese y he procedido al archivo en autos de la misma.

Y PARA QUE ASÍ CONSTE, firmo la presente en San Juan, Puerto Rico, hoy 20 de mayo de 2016.


RAFAEL O. GARCÍA SANTIAGO
Secretario de la Junta



Conozca sus Derechos

Su proveedora de servicio cuenta con un procedimiento para el manejo y resolución de disputas, según lo establece la Ley Núm. 213 de 1996, conocida como la **Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico**.

Si tiene algún problema con su servicio o con su facturación, puede someter una reclamación a su proveedora, conforme a su proceso de resolución de disputas. Si no recibe una respuesta o se encuentra insatisfecho(a) con el remedio ofrecido, tiene derecho a solicitar en o antes de 30 días una revisión de su caso ante la **Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico**.



500 Ave. Roberto H. Todd

Pda. 18, Santurce

San Juan, PR 00907-3941

email: radicaciones@jrtp.pr.gov

Para más información, se puede comunicar al **3-1-1** o llamar al **787-722-8606** y libre de cargos al **1-866-578-5500**, también puede visitar nuestra página electrónica a la dirección: <http://www.jrtp.pr.gov>

Visite nuestras redes sociales:



@JRTPOnline

