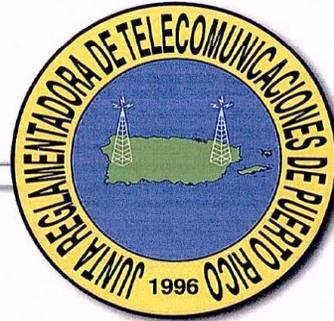


# Programa LIFELINE

Subsidio telefónico a través del Fondo de Servicio Universal Administrado por la Junta



**LIFELINE** provee un subsidio en su factura mensual del servicio telefónico fijo o móvil para personas de bajos ingresos.

**LIFELINE** solo está disponible para consumidores elegibles y solo para una línea por unidad familiar. Puedes ser elegible, sea por bajos ingresos, o si ya recibe ayuda de uno o más de los siguientes programas:

- Medicaid
- Programa de Asistencia Nutricional (PAN)
- Programa Federal de Vivienda (Sección 8)
- Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP)
- Programa Nacional de Almuerzo Escolar (NSL)
- Programa de Asistencia Temporal a Familias Necesitadas (TANF)
- Seguro Suplemental de Ingresos

Para información adicional sobre el programa **LIFELINE**, incluyendo las compañías participantes donde puedes solicitar el subsidio telefónico, visita [www.jrtpr.pr.gov](http://www.jrtpr.pr.gov).

Conozca todos nuestros recursos y servicios a través de nuestra página electrónica:

[www.jrtpr.pr.gov](http://www.jrtpr.pr.gov)

Para Querellas:

787-722-8606 (área metro)  
1-866-578-5500 (isla)  
[querellas@jrtpr.pr.gov](mailto:querellas@jrtpr.pr.gov)

Para Información sobre LifeLine:

787-722-8613  
[lifeline@jrtpr.pr.gov](mailto:lifeline@jrtpr.pr.gov)

Nuestras oficinas están abiertas al público de lunes a viernes, de 7:30am a 4:30pm.

Nuestra dirección física y postal:

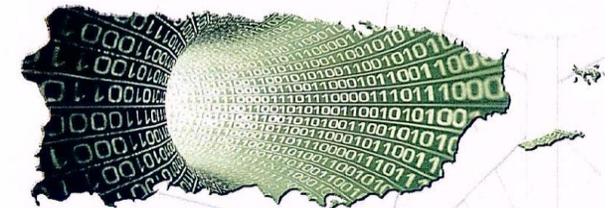
500 AVE. ROBERTO H. TODD  
PARADA 18 - SANTURCE  
SAN JUAN, PR 00907-3941

Tel: 787-756-0804 • Fax: 787-999-6126

Correo electrónico:  
[correspondencia@jrtpr.pr.gov](mailto:correspondencia@jrtpr.pr.gov)

# CONOCE NUESTROS SERVICIOS

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Junta Reglamentadora de  
Telecomunicaciones  
de Puerto Rico



ASEGUANDO EL CUMPLIMIENTO DE LA  
LEY DE TELECOMUNICACIONES DE  
PUERTO RICO DESDE 1996

## ¿Quiénes Somos?

La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico 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. Tiene facultades cuasi-judiciales y cuasi-legislativas.

Promueve la competencia leal y equitativa entre las compañías que reglamenta en Puerto Rico y garantiza la disponibilidad de sus servicios a precios razonables y accesibles.

Salvaguarda el interés público, atendiendo querellas de consumidores y querellas entre compañías, para servicios de telefonía, cable TV y televisión por satélite.

Es la agencia líder a cargo de asegurar y coordinar la restauración y la continuidad de los servicios de telecomunicaciones en casos de emergencias o desastres naturales.

Promueve el desarrollo de infraestructura de servicios de telecomunicaciones, cable TV y televisión por satélite en nuevas construcciones de proyectos residenciales y comerciales.

Contribuye con la reducción de la brecha digital en Puerto Rico, facilitando el establecimiento de centros gratuitos de Internet y Wi-Fi en los municipios de Puerto Rico, conforme a la Ley 101 de 2010.

## ¿Qué tengo que saber antes de presentar una querella?

Si tiene un problema con su proveedora de servicio de telecomunicaciones, televisión por cable o satélite, debe iniciar una reclamación con dicha compañía para cumplir con su proceso de resolución de disputas.

En disputas de facturación, es importante continuar pagando los cargos no-objetados en la factura sujeta a reclamación y las facturas siguientes, por los servicios que su compañía le provee mientras se procesa su reclamo.

De no recibir contestación a su reclamación o sentirse insatisfecho(a) con la respuesta recibida, y dentro de los siguientes 30 días, usted podrá solicitar la revisión de su caso ante la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.

## ¿Cuáles son las razones por las que puedo presentar una querella?

Algunas razones pueden ser:

- Problemas de facturación, incluyendo
  - Cargos y costos por servicios no acordados
  - Imposición de cargos por servicios no autorizados en su factura (Cramming)
- Problemas con su servicio, incluyendo
  - Averías prolongadas
  - Problemas de cobertura o señal
  - Disputas sobre términos y condiciones de su contrato de servicios
- Cambio no autorizado de proveedor de servicio de Larga Distancia sin autorización (Slamming)

## ¿Cómo puedo presentar una Querella ante la Junta?

Puede visitarnos en nuestra página de Internet a la dirección [www.jrtrpr.gov](http://www.jrtrpr.gov) para radicar o imprimir la Solicitud de Revisión para radicarla ante la Junta de manera:

- Personal (visitando nuestras oficinas)
- Correo regular
- Fax
- Correo electrónico

## ¿Cuándo radicar su querella?

La Solicitud de Revisión debe ser presentada ante la Junta dentro del término de 30 días, a partir de la fecha de la última respuesta de su compañía. De no haber recibido respuesta alguna, usted tendrá hasta seis (6) meses desde su última comunicación a la compañía para presentar una Solicitud de Revisión.

Es importante acompañar su Solicitud de Revisión con copia de los documentos y evidencias que justifiquen su reclamación.