



## Descripción del Servicio

[Crear Referido](#)

Recopilar información en relación a la falta de luz o servicio eléctrico de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) debido a las inclemencias del tiempo.

La Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD) maneja y coordina los recursos del gobierno estatal en respuesta a un desastre o una situación de emergencia.



## Audiencia

Público en general.



## Consideraciones

- Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. Es responsabilidad del ciudadano orientarse sobre toda documentación adicional, y de ser necesario, solicitar asesoría de un especialista. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no está autorizada a ofrecer ningún tipo de asesoría, completar solicitudes y/o formularios a nombre del ciudadano.
- Es responsabilidad del ciudadano mantenerse informado y tomar las medidas de precaución necesarias para mantenerse a salvo ante un incidente de emergencia o seguridad pública.
- Los rescatistas estarán ayudando a la ciudadanía hasta que se registren vientos de 50 mph.
- Si un ciudadano presenta una situación en la cual la vida y/o la propiedad **está en inminente peligro**, deberá llamar al 9-1-1. En el caso de que no pueda realizar una llamada de voz, puede enviar un mensaje de texto al 9-1-1.
- Si un ciudadano tiene una situación en la cual la vida y/o propiedad **no está en inminente peligro**, pero necesita ayuda podrá comunicarse directamente a la Oficina Municipal de Manejo de Emergencias (OMME).
- El Servicio 3-1-1 podrá transferir la llamada a la Oficina Municipal de Manejo de Emergencias (OMME) correspondiente o a la oficina de la Zona de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD).
- Todos los reportes se mantendrán de forma confidencial y no se podrá ofrecer seguimiento a los mismos.



## Lugar y Horario de Servicio

[Directorio de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres \(AEMEAD\)](#)

Para crear referidos:

**Lugar:** Tu Línea de Servicio de Gobierno 3-1-1

**Horario:** Lunes a viernes de 8:00am – 6:00pm (Centro de Recepción de Llamadas)

**Teléfono:** 3-1-1 o (787) 792-5533



## Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar el servicio no conlleva costo.



## Requisitos para Obtener Servicio

El telecomunicador de Tu Línea de Servicio de Gobierno 3-1-1 completará el referido solicitando la siguiente información:

- Nombre completo del querellante
- Teléfono
- Dirección
  - **NOTA: debe especificar la dirección del incidente en el área de dirección del servicio**
- En las notas del telecomunicador debe incluirse lo siguiente:
  - Nombre de la persona a nombre de quién está la cuenta del servicio
  - Números de teléfono (en la medida que se pueda debe incluirse números alternos)
  - Detalles específicos de la dirección y puntos de referencia (de ser posible, incluya el barrio, sector, kilometro)
  - Descripción del incidente (especificar si es su casa solamente o si la situación es con varias casas alrededor)



## Preguntas Frecuentes

- **¿Qué debe hacer una persona ante una situación de emergencia?** – De encontrarse en una situación de emergencia donde la vida o propiedad está en inminente peligro de sufrir daño se recomienda:
  - Si es posible, busque un lugar seguro.
  - Marque el 9-1-1, si no puede realizar una llamada de voz, envíe un mensaje de texto al 9-1-1.
  - Trate de mantener la calma y explique cuál es la emergencia.
  - Comunique el nombre, la dirección o puntos de referencia del lugar donde ocurre la emergencia.
  - Manténgase atento a las preguntas del telecomunicador y siga las instrucciones.
  - No cuelgue el teléfono hasta que el telecomunicador lo indique.



## Enlaces Relacionados

Página(s) de Internet:

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

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

Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y  
Administración de Desastres (AEMEAD)  
**Reporte de Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)**

AEMEAD-E008  
Vigencia: 18-sep-17

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



## Redes Sociales

Facebook: [ManejoDeEmergenciasPR](#)

Twitter: [AEMEAD1](#)

YouTube: [AEMEADPR](#)