

## Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*), Estatus y Verificación de Datos Recibidos



### Descripción del Servicio

**Aplicación 311 y JRTPR / Crear Referido**

Ofrecer información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*). La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR) provee a través del Fondo de Servicio Universal de Puerto Rico un subsidio a la renta mensual del servicio telefónico residencial o móvil para personas con bajos ingresos económicos por unidad familiar. También, con este servicio se podrá solicitar el estatus de una querrela informal o reclamación relacionada al Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*) y confirmar si la Junta recibió algún documento enviado a través de correo postal o correo electrónico (correspondencia).



### Audiencia y Propósito

- Unidad familiar o personas con bajos ingresos económicos interesados en obtener un servicio telefónico fijo residencial o móvil.
- Ciudadanos que desean radicar o hayan radicado una querrela informal o reclamación.
- Ciudadanos que hayan enviado algún documento para el expediente de una querrela informal reclamación.

El propósito de este servicio es ofrecer la oportunidad a las personas elegibles el acceso a servicios de telecomunicaciones a costo razonables.



### 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.
- El término Junta hará referencia a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR).
- El telecomunicador de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 podrá observar si la Junta recibió algún documento a través de correo postal o correo electrónico y la fecha en que fue registrado. Sin embargo, no tiene autorización para acceder, evaluar, analizar ni interpretar el contenido de los documentos.
- El Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*) cuenta con fondos que provienen del Fondo de Servicio Universal Federal y Estatal. Efectivo el 1 de julio de 2015, este programa ofrece un descuento de hasta \$9.25 de subsidio federal y \$1.00 de subsidio estatal, donde ambos combinados suman hasta un descuento máximo de \$10.25.
- Tu Línea de Servicio de Gobierno 3-1-1 y la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones (JRTPR) no canaliza el trámite para cancelar los beneficios al Programa de Subsidio Telefónico. Es responsabilidad del ciudadano comunicarse con el proveedor de servicio para que le cancelen el subsidio.

## Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*), Estatus y Verificación de Datos Recibidos

- Una persona o unidad familiar no podrá participar del Programa Subsidio Telefónico en más de una compañía de telecomunicaciones.
- El subsidio será aplicable a cualquier plan de servicio de voz que puede estar combinado con servicios de data y funciones opcionales tales como, pero no limitados a: identificación de llamadas, llamada en espera, correo de voz y llamadas en conferencia. Estos planes podrán ser individuales o compartidos. Se evaluará por unidad económica familiar o por persona, según establecido por la *Comisión Federal de Comunicaciones* (FCC, por sus siglas en inglés).
- Las compañías de telecomunicaciones elegibles son quienes cualifican al cliente para ver si pueden obtener el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*). Esta cualificación incluye obtener un código de control en línea para los beneficiarios del Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*). Es responsabilidad de la Junta mantener actualizada la Base de Datos que acceden las compañías para validar si el solicitante o algún miembro del núcleo familiar recibe el subsidio en otra compañía de telecomunicaciones.
- La Junta le solicita a toda persona que se le requiera presentar el Certificado de Nacimiento, el mismo sea la versión digital (color azul).
- La Junta le solicita a toda persona que haya hecho una reclamación o radicado una querrela envíe toda la comunicación o documento de apoyo relacionado a su caso por correo postal o correo electrónico.



### Lugar y Horario de Servicio

[Directorio de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico \(JRTPR\)](#)



### Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar el servicio no conlleva costo.



### Requisitos para Obtener Servicio

Las compañías de telecomunicaciones elegibles son los encargados de cualificar al cliente para el Programa *Lifeline*. Los requisitos básicos son:

1. Tener veintiún (21) años o más (si está emancipado deberá presentar la evidencia de Escritura de Emancipación).
2. Presentar identificación con foto.
3. Presentar evidencia de dirección residencial.
4. El ciudadano deberá visitar la compañía de telecomunicaciones de su selección (deberá ser una compañía certificada por la Junta), quien se encargará de registrar al solicitante en la base de datos de la Junta, en donde se valida si el solicitante o algún miembro del núcleo familiar recibe el subsidio en otra compañía de telecomunicaciones.
5. Presentar evidencia de participación en algún programa de ayuda gubernamental o cumplir con los límites de ingresos de elegibilidad al programa:

## Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*), Estatus y Verificación de Datos Recibidos

### Ejemplos de ayudas gubernamentales:

- Programa de Asistencia Nutricional (PAN)
- Programa de Asistencia Federal para Vivienda (Sección 8)
- Seguro de Ingreso Suplementario (SSI)
- Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos
- Programa de Asistencia Médica (*Medicaid*)
- Programa de Comedores Escolares
- Programa de Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
- Cualquier otro que la Junta o la FCC determine

Límites de ingresos de elegibilidad al Programa de Subsidio Telefónico – los límites de ingreso se establecen según la Guías Federales de Pobreza):

Cantidad de personas en la unidad familiar/hogar	Límite de Ingreso Anual
1	\$ 15,889
2	\$ 21,505
3	\$ 27,121
4	\$ 32,737
5	\$ 38,353
6	\$ 43,969
7	\$ 49,969
8	\$ 55,201
Por cada persona adicional añadir	\$5,616

**Nota:** La compañía de telecomunicaciones puede solicitar información adicional durante el proceso de cualificación al programa.

**Rechazo de una solicitud o renovación al Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*)-** cuando el ciudadano visita el proveedor de servicio para solicitar el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*), el proveedor validará en la Base de Datos de la Junta que el ciudadano no esté registrado. Es posible que el sistema descalifique al solicitante informando cuatro (4) mensajes los cuales refieren al ciudadano a presentar unos documentos a la Junta. El ciudadano deberá comunicarse con la Junta en o antes de veinte (20) días. En los casos que el ciudadano tenga que dirigirse a la Junta, deberá someter toda documentación que apoye su reclamación a través de correo postal o en persona a la siguiente dirección:

Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico  
500 Ave. Roberto H. Todd  
Parada 18, Santurce  
San Juan, PR 00907-3941

**Nota:**

- Si la persona decide enviar los documentos a través de correo postal, deberá enviar solamente la fotocopia de los mismos.

## Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*), Estatus y Verificación de Datos Recibidos

- Si la persona decide entregar los documentos personalmente, deberá llevar el original de cada documento. La Junta se encargará de fotocopiar los documentos para la reclamación.

A continuación, los posibles mensajes y los documentos que deberán acompañar la reclamación:

1. **“El seguro social aparece recibiendo beneficio”:**
  - a. El telecomunicador de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 tendrá acceso directo a la Base de Datos del Programa de Subsidio Telefónico de la JRTPR.
  - b. El ciudadano deberá proveer el nombre completo y el número de Seguro Social.
  - c. Si el ciudadano aparece registrado con un proveedor de servicio, deberá tomar nota del nombre de la compañía y el número de control para comunicarse directamente con la compañía y solicitar cualquier servicio incluyendo la cancelación.

Si el solicitante alega que nunca ha recibido el beneficio, se procederá a orientar al ciudadano que deberá presentar los siguientes documentos:

1. Carta explicativa de los hechos
2. Identificación con foto:
  - Licencia de Conducir o Tarjeta de Identificación emitida por el Departamento de Transportación y Obras Públicas
  - Libro o Tarjeta de Pasaporte
  - Tarjeta Electoral (acompañado del Certificado de Nacimiento)

**Nota:** Si la persona no posee una identificación con foto podrá presentar su Certificado de Nacimiento.

3. Tarjeta de Seguro Social
4. Proveer un número de teléfono
5. Presentar la Hoja de Rechazo emitida por la compañía proveedora de servicio (“Lifeline JRT Validation Page”) – de tenerla.

2. **“La dirección entrada no aparenta ser una dirección completa o correcta, ya que no puedo ser validada por nuestra aplicación web”-** el ciudadano deberá presentar los siguientes documentos:

- a. Identificación con foto:
  - Licencia de Conducir o Tarjeta de Identificación emitida por el Departamento de Transportación y Obras Públicas
  - Libro o Tarjeta de Pasaporte
  - Tarjeta Electoral (acompañado del Certificado de Nacimiento)
- b. Tarjeta de Seguro Social
- c. Factura reciente con la dirección física (energía eléctrica, agua o cable tv / satélite) emitida a nombre de beneficiario
- d. Presentar certificado de ayuda o beneficio gubernamental vigente, si aplica.
- e. Proveer número de teléfono
- f. Hoja de rechazo emitida por la compañía proveedora de servicio (“Lifeline JRT Validation Page”)

## Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*), Estatus y Verificación de Datos Recibidos

- g. Otros: De tener distintos nombres o apellidos en las identificaciones, deberá proveer una declaración jurada que indique que son la misma persona.
- Nota:** Si la persona no posee una identificación con foto podrá presentar su Certificado de Nacimiento.
3. **“Dirección aparece recibiendo subsidio”**- el ciudadano deberá presentar los siguientes documentos:
- Identificación con foto:
    - Licencia de Conducir o Tarjeta de Identificación emitida por el Departamento de Transportación y Obras Públicas
    - Libro o Tarjeta de Pasaporte
    - Tarjeta Electoral (acompañado del Certificado de Nacimiento)
  - Tarjeta de Seguro Social
  - Factura reciente con la dirección física (energía eléctrica, agua o cable tv / satélite) emitida a nombre de beneficiario
  - Presentar certificado de ayuda o beneficio gubernamental vigente, si aplica.
  - Proveer número de teléfono
  - Hoja de rechazo emitida por la compañía proveedora de servicio (“Lifeline JRT Validation Page”)

**Nota:**

- Si la persona no posee una identificación con foto podrá presentar su Certificado de Nacimiento.
  - Si la persona vive en una égida, hogar o institución deberá presentar una carta emitida por la administración.
  - Si la persona vive en una residencia multifamiliar deberá presentar una carta indicando esta situación.
4. **“Encasillados no están completos”** (por ejemplo, una persona que tiene un solo apellido)- el ciudadano deberá presentar los siguientes documentos:
- Identificación con foto:
    - Licencia de Conducir o Tarjeta de Identificación emitida por el Departamento de Transportación y Obras Públicas
    - Libro o Tarjeta de Pasaporte
    - Tarjeta Electoral (acompañado del Certificado de Nacimiento)
  - Certificado de nacimiento
  - Tarjeta de Seguro Social
  - Factura reciente con la dirección física (energía eléctrica, agua o cable tv / satélite) emitida a nombre de beneficiario
  - Presentar certificado de ayuda o beneficio gubernamental vigente, si aplica.

## Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*), Estatus y Verificación de Datos Recibidos

- e. Proveer número de teléfono
- f. Hoja de rechazo emitida por la compañía proveedora de servicio (“Lifeline JRT Validation Page”)
- g. Otros: De tener distintos nombres o apellidos en las identificaciones, deberá proveer una declaración jurada que indique que son la misma persona.

**Nota:** Si la persona no posee una identificación con foto podrá presentar su Certificado de Nacimiento.

### Para conocer el estatus de las querellas reclamaciones ya radicadas el ciudadano tiene varias alternativas:

- Llamar a la Junta.
- Comunicarse a través de correo electrónico: [correspondencia@jrtp.r.pr.gov](mailto:correspondencia@jrtp.r.pr.gov).
- Crear un referido a través de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 para que la agencia le pueda orientar. El referido deberá contener la siguiente información:
  - nombre completo de la persona que radicó la querella (**obligatorio**)
  - número de control de la querella informal (**obligatorio**)
  - dos (2) números de teléfonos
  - fecha de radicación de la querella informal
  - correo electrónico

### Para verificar datos recibidos:

1. El telecomunicador de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 tendrá acceso directo a la Base de Datos de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.
2. Proveer el nombre completo del ciudadano (ingresar nombre sin caracteres especiales).
3. Proveer los últimos cuatro dígitos del número de seguro social.
4. Una vez se revise y confirme que la Junta recibió la correspondencia, el ciudadano deberá esperar que el personal de la Junta se comuniquen.

**Nota:** Se podrá hacer referidos a través de Tu Línea de Servicio de Gobierno 3-1-1 para las siguiente(s) situación(es):

- El ciudadano alega que ha enviado correspondencia en varias ocasiones y la Junta aún no lo ha registrado. El referido deberá incluir la siguiente información:
  - nombre completo de la persona que radicó la querella (obligatorio)
  - número de control de la reclamación o querella (obligatorio)
  - dos (2) números de teléfonos
  - fecha de radicación de la reclamación o querella formal
  - correo electrónico



## Preguntas Frecuentes

- **¿En qué consiste el Fondo de Servicio Universal o Cargo Universal por Conexión y por qué tengo que pagar por éste en mi factura telefónica?**- El servicio telefónico constituye un enlace vital con los servicios de emergencia, servicios gubernamentales y las comunidades

## Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*), Estatus y Verificación de Datos Recibidos

circundantes. Para ayudar a promover el servicio de telecomunicaciones, la agencia federal Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC), por orden del Congreso, desarrolló el Fondo Federal de Servicio Universal. Las compañías de telecomunicaciones pagan un porcentaje específico de sus impuestos interestatales e internacionales al Fondo de Servicio Universal. La FCC no requiere que las compañías de telecomunicaciones recuperen de sus clientes las contribuciones que hacen al Servicio Universal. Aquellas compañías que decidan recuperar de sus clientes esta aportación, pueden hacerlo de diferentes modos. Sin embargo, no deben cobrar más de un porcentaje justo de dicha contribución. El porcentaje que las compañías recuperan de sus clientes puede variar de compañía a compañía.

- **¿Cuáles son las compañías de telecomunicaciones que son parte de este programa?** - Las compañía elegibles certificadas por la Junta son las siguientes:
  - Absolute Mobile, Inc.
  - AT&T Mobility Puerto Rico, Inc.
  - Blue Jay Wireless, LLC
  - Budget Prepay
  - Global Connection Inc. of America (Stand Up Wireless)
  - PR Wireless (Open Mobile)
  - Puerto Rico Telephone Company, Inc. (PRTC / Claro)
  - Q-Link Wireless, LLC
  - Telrite Corporation (Life Wireless)
  - TerraCom, Inc.
  - Total Call Mobile
  - T-Mobile Puerto Rico LLC
  - Tracfone Wireless, Inc. (Safelink Wireless)
  - WorldNet Telecommunications, Inc.
  
- **¿Qué es el Programa de Teléfonos Gratis de *Lifeline*?** - Los teléfonos popularmente conocidos como “teléfonos de Obama” son servicios subsidiados por el programa del Fondo de Servicio Universal (*Lifeline*) provistos a través de esos equipos. No es un programa de la Junta por lo que esta no cualifica al ciudadano ni interviene en reclamaciones o quejas relacionadas a este servicio. La Junta certifica las compañías para que puedan brindar servicios de telecomunicaciones en Puerto Rico. Debido a que estos servicios son subsidiados por el programa del Fondo de Servicio Universal (*Lifeline*) la Junta tiene la responsabilidad de mantener una base de datos de las personas que hayan solicitado ser cualificados a este servicio. El telecomunicador de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 podrá solicitar el número de seguro social del solicitante para verificar si está activo en la Base de Datos de la Junta y proveerle el nombre de la compañía a la cual esta adscrito al igual que el número de control para que el ciudadano se comunique directamente con el proveedor de servicio. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no tiene autorización para ofrecer información adicional.

## Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*), Estatus y Verificación de Datos Recibidos

- **¿Una unidad familiar tiene la opción entre escoger si desea el Programa de Teléfonos Gratis de *Lifeline* o el Programa Subsidio Telefónico de *Lifeline* (descuento en renta mensual)?** - El solicitante debe conocer que los proveedores pueden tener ofertas limitadas para el beneficio de *Lifeline* por lo que el determinar si aplica un programa o el otro depende de las ofertas que tengan en el proveedor de servicio. Es la compañía quien determina si le puede ofrecer el servicio según las necesidades del cliente.
- **¿La Junta interviene con los proveedores de servicio que no emiten o facilitan la Hoja de rechazo?** - No. La Junta no obliga a los proveedores de servicio a entregar este documento a los solicitantes. Se le recomiendan que visite otra compañía.
- **¿La Junta interviene en las situaciones que un ciudadano haya solicitado la cancelación al Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*) y aún el proveedor no ha realizado el cambio en la base de datos de la Junta?** - No, el ciudadano deberá trabajar este tipo de situación directamente con el proveedor de servicio. Cuando llame al departamento de Servicio al Cliente de la compañía, puede solicitar hablar con el supervisor de turno y confirmar que hayan accedido al Sistema LASCAR (*Lifeline Subsidy Control Service*) para desactivar el número de seguro social de la base de datos de la Junta.



### Enlaces Relacionados

Documento(s) de Apoyo:

[Directorio Compañías Proveedores de Servicio JRTPR](#)

[Mapa de Cobertura para Cable TV](#)

Página(s) de Internet:

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

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

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



### Redes Sociales

Facebook: JRTPRonline

Twitter: @JRTPRonline