

Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*)



Descripción del Servicio

Proporcionar al ciudadano información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*). Este programa de subsidio ofrece a las personas elegibles el acceso a servicios de telecomunicaciones a costo razonable.

La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR) provee a través del Fondo de Servicio Universal de Puerto Rico un subsidio a personas de escasos recursos económicos que cualifiquen. Este subsidio es aplicable al pago de la renta mensual del servicio telefónico alámbrico (residencial) o uno móvil (celular), por unidad económica familiar o por persona.



Audiencia

- Unidad familiar o personas con escasos recursos económicos interesados en obtener un servicio telefónico fijo residencial o móvil.



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 Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*) cuenta con fondos que provienen del Fondo de Servicio Universal Federal y Estatal. 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. No todas las compañías de telecomunicaciones que ofrecen el servicio en Puerto Rico están certificadas para ofrecer el beneficio y/o la combinación de fondos (federal y estatal).
- 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.
- 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 las encargadas de cualificar al cliente para el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*) y deben registrarlo al sistema de NLAD administrado por el “*Universal Service Administrative Company*” (USAC, por sus siglas en inglés).

Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*)



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 las encargadas de cualificar al cliente para el Programa *Lifeline*. Esta cualificación incluye registrar y procesar a todo solicitante del programa *Lifeline* por el sistema de “*National Lifeline Accountability Database*” (NLAD), administrando por “*Universal Service Administrative Company*” (USAC).

Los requisitos básicos del Programa *Lifeline* 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:

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 las Guías Federales de Pobreza. La siguiente tabla refleja los parámetros de ingresos aplicables al año 2015:

Cantidad de personas en la unidad familiar/hogar	Límite de Ingreso Anual (revisado nov 2015)
1	\$ 15,890
2	\$ 21,506
3	\$ 27,122

Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*)

4	\$ 32,738
5	\$ 38,354
6	\$ 43,970
7	\$ 49,586
8	\$ 55,202
Por cada persona adicional añadir	\$ 5,616

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



Preguntas Frecuentes

- **¿A quién debo contactar si me ocurre una situación relacionadas al Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*)?** – Deberá contactar a la compañía que le ofrece o le ofrecerá el servicio o a la USAC dependiendo de la situación.

Situación	Contactar a	
	Compañía	USAC
He perdido mi teléfono.	X	
Mi solicitud ha sido denegada porque mi fecha de nacimiento o número de seguro social no pudo ser confirmado.	X	X
¿Soy elegible?	X	
¿Cuáles empresas ofrecen Lifeline en mi estado?		X
¿Cómo solicito?	X	
¿Cuáles son los planes de servicio disponible para Lifeline?	X	
Mi teléfono no funciona.	X	
No he recibido mis minutos.	X	
¿Cómo puedo recertificar?	X	X
Me advirtieron que tengo varias líneas con mi nombre. ¿Cuáles son las compañías?		X
Se me negó la solicitud porque me identifican como suscriptor duplicado.		X
Mi compañía telefónica se niega a ayudarme.		X
Recibí una carta de recertificación de USAC y estoy teniendo problemas para recertificar en línea (internet) o por teléfono.		X
Yo estaba aprobado para Lifeline, pero no recibí el crédito en mi factura.	X	
Me recertifiqué, pero mi descuento Lifeline se ha eliminado de mi factura.	X	
He llamado al número de servicio al cliente de mi compañía de servicio y no he recibido ninguna ayuda.		X

Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*)

- **¿Cómo contacto a USAC “Universal Service Administrative Company?”** - Hasta el momento, la comunicación con USAC es por correo electrónico a: Lifelinesupport@usac.org.
- **¿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 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.
- **¿Todas las compañías de telecomunicaciones proveen el beneficio de los programas?** – No todas las compañías de telecomunicaciones que ofrecen servicios en Puerto Rico están certificadas para otorgar el beneficio. Debe consultar con la compañía de su preferencia.
- **¿Qué es el Programa de Teléfonos Gratis de *Lifeline*?** - Los teléfonos popularmente identificados por los apellidos de algunos de los presidentes de los Estados Unidos de América, 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 ésta 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*).
- **¿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.
- **¿Puedo transferir mi descuento de *Lifeline* a otra compañía?** – Usted puede transferir su descuento de *Lifeline* a otra compañía no más de una vez cada sesenta (60) días. Debe ponerse en contacto con la nueva compañía para que procesen su solicitud de transferencia.



Enlaces Relacionados

Documento(s) de Apoyo:

[Directorio Compañías Proveedores de Servicio JRTPR](#)

[Mapa de Cobertura para Cable TV](#)

Información sobre el Programa de Subsidio Telefónico (*Lifeline*)

Página(s) de Internet:

www.jrtpr.pr.gov

www.lifeline.gov

www.pr.gov

www.usac.org



Redes Sociales

Facebook: JRTPRonline

Twitter: @JRTPRonline