



*Gobierno de Puerto Rico
Departamento de Estado
Secretaría Auxiliar de Servicios
San Juan, Puerto Rico*

26 de octubre de 2011

Lcda. Sandra E. Torres López
Presidente
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones
500 Ave. Roberto H. Todd
Parada 18, Santurce
San Juan, Puerto Rico 00907-3941

Estimada señora Torres:

Tenemos a bien informarle que el 21 de octubre de 2011, quedó radicado en este Departamento, a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, el siguiente reglamento:

Número: 8093 Enmiendas Provisionales al Reglamento sobre Servicio Universal

Conforme a la Ley Núm. 149 de 12 de diciembre de 2005, el Departamento de Estado radicará una copia en la Biblioteca Legislativa. Acompañamos copia del reglamento numerado.

Cordialmente,

*Eduardo Arosemena Muñoz
Secretario Auxiliar de Servicios*

Anejos

RECIBIDO
SECRETARIA
2011 OCT 20 AM 11:11
PROCESADO
SECRETARIA

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

DEPARTAMENTO DE ESTADO

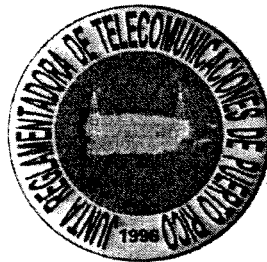
Número: 8093

Fecha: 21 de octubre de 2011

Aprobado: Hon. Kenneth D. McClintock
Secretario de Estado



Por: Eduardo Arosemena Muñoz
Secretario Auxiliar de Servicios



**ENMIENDAS PROVISIONALES AL REGLAMENTO SOBRE SERVICIO
UNIVERSAL**

17 de octubre de 2011

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

**ENMIENDAS PROVISIONALES AL REGLAMENTO SOBRE SERVICIO
UNIVERSAL**

14. Programas para Consumidores de Bajos Ingresos

Todas las ETCs deberán hacer disponible, a los consumidores de bajos ingresos en Puerto Rico que cualifiquen, los siguientes servicios que reciben subsidios del Servicio Universal:

A) Programa de Acceso Garantizado (*Lifeline*):

- 1) Provee descuentos mensuales por línea, sobre el costo de la renta básica del servicio telefónico, a aquellos usuarios que cualifiquen. Además de la cantidad aportada por el *Fondo de Servicio Universal Federal*, el *Fondo de Servicio Universal de Puerto Rico* aporta la cantidad de tres dólares con cincuenta centavos (\$3.50) mensuales, para cubrir parte del costo de la renta del servicio básico local.
- 2) Tanto el subsidio aportado por el *Fondo de Servicio Universal Federal* como el subsidio aportado por *Fondo de Servicio Universal de Puerto Rico*, bajo este Programa, aplicará exclusivamente a una (1) sola línea de teléfono alámbrica residencial o a un (1) solo servicio inalámbrico de la unidad familiar, a discreción del cliente.
- 3) El subsidio total se ofrecerá al usuario por la ETC, mediante el crédito correspondiente en la factura mensual de éste.
- 4) La Junta podrá revisar la cantidad que se aporta al programa *Lifeline*. De determinar que es necesario modificar la aportación, se establecerá y notificará mediante *Orden Administrativa* a dichos efectos, y de conformidad con lo establecido en este Reglamento.

B) Programa *LinkUp*:

- 1) Provee una reducción al usuario, en el costo de instalación del servicio telefónico, igual a la mitad del costo de instalación de la ETC, o de treinta (\$30.00) dólares, lo que sea menor, y un plan de pago diferido para los cargos restantes, bajo el cual el usuario no paga intereses, por un término no mayor de un (1) año sobre los primeros doscientos (\$200.00) dólares. El subsidio provisto para este servicio, a la fecha de vigencia de este Reglamento, proviene del *Fondo de Servicio Universal Federal*.

14.1 Criterios de elegibilidad del usuario para el Programa *Lifeline*

La elegibilidad del usuario para recibir el subsidio dependerá de los siguientes criterios:

A. Elegibilidad por ingresos:

- 1) Requiere que el ingreso del usuario sea conforme el criterio de ingreso adoptado por esta Junta, mediante *Orden Administrativa*, vigente a la fecha de la solicitud de cualificación.
- 2) El usuario deberá certificar el ingreso anual de su Unidad Familiar al solicitar el beneficio, utilizando cualquiera de los siguientes métodos: planilla estatal o federal; talonarios de pago de tres (3) meses consecutivos, durante un mismo año; declaración de beneficios del Seguro Social; declaración de beneficios de la Administración de Veteranos; declaración de beneficios de retiro o pensión; declaración de beneficios del Desempleo o del Fondo de Seguro del Estado; sentencia de divorcio o resolución de pensión alimentaria. El solicitante tendrá que certificar por escrito, bajo pena de perjurio, que la documentación presentada refleja la veracidad de los ingresos de su Unidad Familiar.

B. Elegibilidad mediante programas de asistencia:

- 1) El usuario deberá demostrar que ha sido cualificado para recibir ayuda de cualesquiera de los siguientes programas reconocidos por la CFC: *Medicaid*; Programa de Asistencia Nutricional (PAN); Seguro Suplemental de Ingresos (*Supplemental Security Income*), Programa de Asistencia Federal Para Vivienda (Sección 8); Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos; Programa Nacional de Almuerzo Escolar Libre de Costo; Programa de Asistencia Temporera a Familias Necesitadas, y cualquier otro que la CFC o esta Junta adopten.

C. Dirección física

Toda persona debe proveer su dirección física para poder cualificar para el beneficio *Lifeline*, independientemente del método utilizado para cualificar.

D. Verificación

La Junta podrá verificar, mediante auditorías al azar u otros mecanismos pertinentes, la solicitud y documentos sometidos inicialmente y aquellos requeridos en el proceso de la recertificación anual de los usuarios inscritos, bajo los programas enumerados en este inciso, para asegurarse que continúan cumpliendo con los criterios establecidos para recibir los subsidios.

14.2 Criterios de elegibilidad del usuario para el Programa *Link-Up*

- a) Los criterios de elegibilidad para el programa *Link-Up* serán los mismos que se utilizan para el programa *Lifeline*.
- b) El subsidio de instalación telefónica, bajo el programa *Link-Up*, aplicará exclusivamente a una (1) sola línea residencial alámbrica o su equivalente en el servicio inalámbrico, por unidad familiar, que cumpla con los criterios de elegibilidad.

14.3 Penalidades:

Todo ciudadano que intente recibir beneficios del programa *Lifeline*, mediante certificaciones falsas o fraudes similares o que obtenga el subsidio *Lifeline* para más de una (1) línea alámbrica o de servicio inalámbrico por unidad familiar, podrá ser sancionado con la inelegibilidad temporera o permanente al programa, y podrá estar sujeto a una multa administrativa de hasta mil dólares (\$1,000.00). Además, toda ETC que actúe de forma negligente en el trámite de suscripción al programa *Lifeline* o incluya abonados no elegibles dentro del programa o incurra en alguna otra violación a las disposiciones de esta Sección 14, podrá ser sancionada, según se dispone en la Sección 13 de este Reglamento.

En ambos casos, la Junta podrá imponer, además, cualquier otra penalidad que entienda aplicable, en un procedimiento para mostrar causa.

14.4 Creación de una base de datos centralizada

La Junta determina crear una base de datos uniforme, que será poblada con la información provista por las ETCs, la cual será actualizada mensualmente. Dicha base de datos servirá como un mecanismo de control para identificar duplicidades existentes y evitar la duplicidad del beneficio *Lifeline* en el futuro, particularmente la duplicidad entre ETCs.

14.5 Código de Control

Toda ETC continuará con su procedimiento inicial de cualificación de los beneficiarios del programa *Lifeline*. Sin embargo, toda solicitud para obtener dicho subsidio requerirá la verificación de duplicidad, mediante la obtención de un código de control a ser provisto por la Junta, previo a la otorgación del beneficio. Dicho código de control será provisto simultáneamente con su verificación en la base de datos centralizada. La validación será contingente a que en el ciclo de informes mensuales no se detecte que el beneficio está siendo recibido por la misma persona o unidad familiar.

Las siguientes situaciones estarán exceptuadas de obtener un código de control:

- a) Beneficiario existente con cambio de dirección física
- b) Beneficiario existente en proceso de re-certificación

- c) Beneficiario existente en proceso de re-certificación y con cambio de dirección física

Mediante *Orden Administrativa*, la Junta determinará el procedimiento para la asignación de códigos de control para los beneficiarios pre-existentes.

14.6 Condiciones del Subsidio del Programa *Lifeline*

- a) Los servicios incluidos en el programa *Lifeline*, serán los señalados en la Sección 5.1 de este Reglamento.
- b) Los subsidios del programa *Lifeline* serán prospectivos, siempre que se cumplan con los criterios de elegibilidad.

14.7 Obligaciones de las ETCs para el servicio *Lifeline*

- a) Toda ETC deberá radicar ante la Junta sus tarifas, correspondientes al programa *Lifeline*.
- b) Las ETCs no podrán requerir depósito alguno a los usuarios que participen en el programa, cuando se solicita el bloqueo de los servicios de larga distancia. Si el servicio de bloqueo de llamadas de larga distancia no está disponible, la compañía de telecomunicaciones podrá requerir un depósito.
- c) La ETC no podrá desconectar el servicio telefónico de sus usuarios que participen del programa *Lifeline*, por razón de falta de pago de sus llamadas de larga distancia, sujeto a la Sección 14.13 de este Reglamento.
- d) Toda ETC deberá utilizar lenguaje simple y claro para hacerle saber a todo potencial beneficiario del subsidio *Lifeline* en el punto de venta, que éste está disponible para un solo servicio alámbrico o inalámbrico por unidad familiar.
- e) Para cualificar para el desembolso del programa *Lifeline*, las ETCs deberán obtener la firma del suscriptor en un documento en el cual éste certifique, bajo pena de perjurio e inelegibilidad temporera o permanente, su cualificación para recibir el subsidio de *Lifeline* de conformidad con la Sección 14.1 de este Reglamento, identificando si cualifica por ingresos o bajo alguno de los programas allí indicados, señalando específicamente el programa o programas bajo el cual cualifica. Deberá certificar, además, que ni él, ni ningún otro miembro de su unidad familiar, está recibiendo el beneficio del subsidio de *Lifeline*, por el cual está radicando la solicitud. En el mismo documento, el suscriptor se deberá comprometer a notificar a la compañía, en la eventualidad que cese su participación en dicho programa o programas. Inicial y anualmente, el suscriptor deberá presentar evidencia que demuestre su cualificación para recibir el

subsidio de *Lifeline*, bien mediante elegibilidad por ingresos o mediante los programas de asistencia, identificados en la Sección 14.1B. De no presentarse esta evidencia, la ETC deberá notificar al suscriptor su incumplimiento con dicho requisito, proveyendo un plazo de sesenta (60) días para someter evidencia de elegibilidad. De no recibirse dicha evidencia, la ETC dará la participación del suscriptor por terminada.

- f) Las ETCs deberán promocionar la disponibilidad de los servicios *Lifeline* y *Link-Up*, mediante aquellos mecanismos de publicidad que razonablemente aseguren que la promoción alcance a aquellas personas que puedan cualificar para éstos. Esta obligación será de naturaleza continua y se hará en coordinación con esta Junta, y en armonía con la Sección 9.2 de este Reglamento. Las ETCs incluirán en sus facturas mensuales una promoción breve, explicativa sobre la disponibilidad y alcance de los programas *Lifeline* y *LinkUp*. Dicha promoción deberá pasar por la aprobación de la Junta.
- g) Las ETCs mantendrán los récords que demuestren cumplimiento con los requisitos del programa *Lifeline*, incluyendo aquellos relativos a los desembolsos solicitados al Fondo, por un plazo de seis (6) años, y los someterán a la Junta o al Administrador, de serles requerido.

14.8 Requisitos para la inscripción automática de beneficiarios del PAN

- a) Las ETCs deberán implantar el Programa de Inscripción Automática al programa *Lifeline*, que administra la *Administración de Desarrollo Socioeconómico del Departamento de la Familia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, para todos los usuarios del servicio telefónico que sean beneficiarios del Programa de Asistencia Nutricional (PAN).
- b) Las ETCs proveerán, para la previa aprobación de la Junta, la hoja de auto-certificación que facilitarán al cliente para inscripción automática en el programa *Lifeline*, así como borradores de cualquier notificación, carta o material informativo con el que se propongan divulgar a sus clientes, información sobre la suscripción automática al programa *Lifeline* para beneficiarios del PAN.
- c) Las ETCs facilitarán a sus clientes acogidos al PAN, la hoja de auto-certificación aprobada por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones. Dicha hoja proveerá al cliente la opción de ser incluido o excluido de la inscripción automática. De solicitar ser inscrito automáticamente en el programa *Lifeline*, el usuario certificará, so pena de perjurio e inelegibilidad temporera o permanente, que ni él o ella, ni ningún residente de su Unidad Familiar recibe el subsidio en otro teléfono alámbrico, inalámbrico, o de cualquier otra tecnología que surja en el futuro, que cumpla con las leyes y reglamentos aplicables a los programas de Servicio Universal.

- d) El cliente se comprometerá a notificar a la compañía, en la eventualidad de que cese su participación en dicho programa. Además, anualmente presentará evidencia que demuestre su participación en el mismo.
- e) De conformidad con la Ley Núm. 242 de 9 de octubre de 2004, las ETCs deberán suscribir un acuerdo de confidencialidad con el *Departamento de la Familia*, previo al recibo de un registro en formato electrónico de clientes elegibles al programa PAN, garantizando que la información provista se somete únicamente para propósitos del servicio *Lifeline* y será utilizada exclusivamente por personas relacionadas con la implantación de dicho programa.
- f) Una vez que las ETCs reciban del *Departamento de la Familia* el registro de beneficiarios del PAN, iniciarán el proceso de inscripción automática de aquellos usuarios incluidos en el mismo, utilizando la hoja aprobada por la Junta. Además, las ETCs realizarán todos los meses el proceso de inscripción automática de sus clientes, tan pronto reciban las actualizaciones de altas y bajas, de los nuevos beneficiarios del PAN que les suministre el *Departamento de la Familia*.

En todos los casos de inscripción automática, se habrá de seguir el paso delineado en la Sección 14.5 de este Reglamento.

- g) Las ETCs identificarán, mediante las actualizaciones de altas y bajas mensuales que someterá el *Departamento de la Familia*, aquellos clientes que hayan sido dados de baja en el registro. De inmediato procederán a notificar por correo, a cada cliente, mediante un aviso, que su subsidio del programa *Lifeline* será descontinuado a los sesenta (60) días de la fecha del aviso, a menos que el cliente notifique a la ETC que se ha cometido un error o que evidencie que puede cualificar por otros criterios de elegibilidad, según dispuestos en este Reglamento. Si el cliente no ha sometido la confirmación de elegibilidad, al finalizar el período de sesenta (60) días, la compañía descontinuará el subsidio bajo el programa *Lifeline* y la facturación continuará a las tarifas aplicables.

14.9 Reglas y Procedimiento aplicables a duplicados

- a) La Junta determina que en caso de duplicidad de seguro social (una misma persona), ésta quedará inelegible por un (1) año para recibir beneficios *Lifeline*, a partir de la fecha notificada por la Junta. Si luego del año, la persona se acoge nuevamente al beneficio e incurre en la misma práctica, quedará permanente inelegible para recibir beneficios *Lifeline*. La Junta identificará a los duplicados y aprobará la notificación a serles enviada por las ETCs, por medio de una carta a su dirección postal de record, indicándoles su estatus de inelegibilidad y su derecho a acudir a la Junta para presentar una reclamación. Esta notificación deberá realizarse

en un plazo que no excederá de diez (10) días laborables, a partir de la fecha de su envío.

La Junta será responsable de enviar los listados de duplicados a las ETCs.

- b) La Junta mantendrá una base de datos con la información de los individuos, cuyas acciones resultaron en su inelegibilidad temporera y permanente del programa *Lifeline* local.
- c) La Junta determina que en caso de duplicidad en una misma unidad familiar, el beneficiario más antiguo retendrá el subsidio. La Junta identificará al duplicado no elegible, y la fecha de su inelegibilidad. La Junta aprobará la notificación a serle enviada por la respectiva ETC, por medio de una carta a su dirección postal de record, indicándole la terminación de su beneficio y su derecho a acudir a la Junta para presentar una reclamación. Esta notificación deberá realizarse en un plazo que no excederá de diez (10) días laborables, a partir de la fecha de su envío.

La Junta será responsable de enviar los listados de duplicados a las ETCs.

- d) Se deberá notificar a todo cliente cuyo beneficio haya terminado por la aplicación de las reglas sobre duplicados, que puede acudir a la Junta para revisar la determinación, dentro de un plazo que no excederá de veinte (20) días, a partir del conocimiento de la inelegibilidad. Asimismo, se deberá notificar a todo cliente cuya solicitud haya sido denegada exclusivamente por razón del incumplimiento de la Sección 14.5, que puede acudir ante la agencia para presentar una reclamación, dentro del mismo plazo arriba indicado.

14.10 Informes del Servicio *Lifeline*

- a) Las compañías designadas ETC deberán mantener a la Junta informada del número de usuarios suscritos al servicio *Lifeline*, lo que realizarán de conformidad con las *Órdenes Administrativas* que esta Junta, de tiempo en tiempo emita, en las que la Junta identificará el contenido de la información a ser sometida, la periodicidad de la misma, y cualesquiera otros detalles que esta Junta estime pertinente.

Provisionalmente, a menos que la Junta mediante *Orden Administrativa* los modifique, los requisitos de datos son:

- La lista de beneficiarios del programa se presentará ante la Junta, utilizando cualquiera de los siguientes medios electrónicos: CD o DVD.
- La lista contendrá la información en formato de texto delimitado por “tabs” (“tab delimited”) y “encoding” ANSI

- El nombre del archivo estará compuesto de los siguientes datos:

- número de ETC de la Junta en formato ####; seguido de
- periodo de los datos en formato yyyyymm (año y mes); seguido de
- versión en formato ##; seguido de
- la extensión “.txt”

Ejemplo: 001520110901.txt

- Cuando dos compañías u operaciones compartan un mismo número de ETC, el la Junta asignará un distintivo para diferenciar la información contenida.
- El orden y el nombre de los campos de la información dentro del archivo **será sin excepción** el siguiente:

<i>Campo</i>	<i>Tamaño</i>	<i>Tipo</i>
<i>Seguro Social</i>	9	<i>Char</i>
<i>Nombre</i>	<i>Hasta 15</i>	<i>Char</i>
<i>Primer Apellido</i>	<i>Hasta 15</i>	<i>Char</i>
<i>Segundo Apellido</i>	<i>Hasta 15</i>	<i>Char</i>
<i>Direccion 1</i>	<i>Hasta 70</i>	<i>Char</i>
<i>Direccion 2</i>	<i>Hasta 70</i>	<i>Char</i>
<i>Ciudad/Pueblo</i>	<i>Hasta 20</i>	<i>Char</i>
<i>ZipCode</i>	9 (sin guión)	<i>Char</i>
<i>Fecha de Suscripcion</i>	8 (Año/Mes/Día) YYYYMMDD	<i>Char</i>
<i>CodigodeControl</i>	9	<i>Char</i>

Los campos “*Direccion 1*”, “*Direccion 2*”, “*Ciudad/Pueblo*” y “*ZipCode*” serán exclusivamente la dirección física del beneficiario.

- Se advierte que la Junta sólo aceptará un CD o DVD por cada compañía u operación. Asimismo, advertimos que la Junta procederá a devolver el CD o DVD si no se conforma a lo antes requerido.
- Además, las ETCs someterán un informe anual, no más tarde del 31 de marzo de cada año, identificando el número total de clientes suscritos al Programa *Lifeline*, en el año natural anterior.
- La Junta rechazará todo aquel registro que esté incompleto, incorrecto o que no cumpla con los requerimientos de formato antes establecidos, para lograr la confiabilidad de la información que poblará la base de datos uniforme de la Junta.

- e) La Junta identificará aquella información de un beneficiario que esté incompleta, incorrecta o que no cumpla con los requerimientos de formato antes establecidos, y se lo notificará a la respectiva ETC para que la misma sea obtenida, en un plazo que no excederá de treinta (30) días, a partir de dicha notificación. De la falta de información no ser subsanada dentro de dicho término, el beneficio por dicho cliente será terminado inmediatamente.

14.11 Fecha para presentar reportes y datos

Cada ETC deberá presentar mensualmente, en o antes del día quince (15) del próximo mes, los siguientes reportes y datos:

1. Reporte de número de usuarios suscritos al servicio *Lifeline* (*Lifeline Subscriber Report*).
2. Formulario de Pago de Servicio (*Lifeline Payment Request*).
3. CD o DVD, según descrito en la Sección anterior.

Todos los anteriores deberán contener la misma cantidad de beneficiarios.

14.12 Desembolso de Fondo de Servicio Universal de Puerto Rico para el programa *Lifeline*

- a) Para obtener desembolso del Fondo, las ETCs someterán al Administrador y a la Junta una certificación indicando que se obtuvo la información y documentos, conforme requerido en la Sección 14.7 e) de este Reglamento, so pena de perjurio y las sanciones dispuestas en la Sección 13 de este Reglamento.
- b) La certificación mencionada en el inciso anterior deberá ser sometida dos (2) veces al año, en o antes del 1ro de diciembre y en o antes del 1ro de mayo.
- c) Además, las ETCs someterán mensualmente el Formulario de Pago de Servicio *Lifeline* (*Lifeline Payment Request*), con la información requerida sobre los subsidios concedidos, y por los cuales se solicita reembolso. Una vez aprobado por la Junta, el Formulario de Pago será sometido al Administrador para el trámite correspondiente.

14.13 Dispensa de la Restricción sobre Desconexión por falta de Pago de Llamadas de Larga Distancia

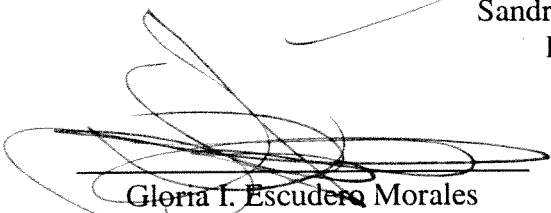
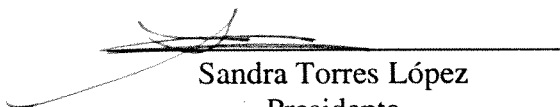

- a) De así solicitarlo una ETC, la Junta podrá concederle una dispensa sobre la restricción de desconexión de servicio de *Lifeline*, debido a falta de pago de llamadas de larga distancia, si demuestra que:
 1. La ETC incurrirá en gastos sustanciales para cumplir con este requisito;

2. La ETC le ofrece a sus suscriptores, los servicios de control o bloqueo de llamadas de larga distancia; y
 3. la penetración del servicio telefónico para el área de servicios designada, donde se solicita la dispensa, es mayor de un sesenta por ciento (60%).
- b) Los fundamentos para solicitar la dispensa deberán certificarse anualmente por la ETC, en ánimos de que la misma se renueve por un período adicional de un (1) año.
 - c) De así solicitarlo una ETC, la Junta podrá concederle una dispensa limitada sobre la restricción de desconexión del servicio de *Lifeline*, debido a falta de pago de llamadas de larga distancia. La ETC deberá demostrar que, al momento, carece de la capacidad técnica para proveer el servicio de control o bloqueo de llamadas de larga distancia. La dispensa limitada será vigente, hasta el momento en que la compañía adopte el equipo necesario para poder ofrecer los servicios de control o bloqueo de llamadas de larga distancia.
 - d) La Junta emitirá su decisión, con respecto a la dispensa, dentro de un término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud de dispensa.

14.14 Vigencia

Se adopta este Reglamento conforme a la Sección 2.13 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada. Tendrá vigencia inmediatamente que el Gobernador de Puerto Rico lo certifique conforme a la misma.

Así lo acordó la Junta, el 17 de octubre de 2011.

 Gloria I. Escudero Morales Miembro Asociado	 Sandra Torres López Presidenta	 Nixyvette Santini Hernández Miembro Asociado
---	---	---