

APPENDIX J:

Information of Video Explaining TTY Service

TTY Videoclip

A video was created, developed, and produced explaining the TTY relay service. This videoclip, a little over five minutes in length, also has Spanish subtitles.



APPENDIX K:

**Samples of TRS Information in
Puerto Rico Phone Directories; and
Invoice Samples of PRUSF surcharge**

Teléfonos Generales de Claro

CUADRO GENERAL	787-782-8282
Servicio al Cliente Corporativo Móvil.	787-281-2500
Servicio al Cliente Claro Móvil	787-763-3333
Servicio para cliente de Claro Móvil en Roaming en EEUU, USVI y Canadá.	1-800-981-2355

TIENDAS	
Aguadilla, Aguadilla Mall.	787-882-2355
Barceloneta Outlets.	787-970-2300
Bayamón, Plaza del Parque.	787-786-8114
Bayamón, Plaza Río Hondo.	787-261-0102
Bayamón, Rexville Towne Center.	787-799-2101
Caguas, Los Prados.	787-703-3530
Caguas, Plaza Centro.	787-746-2355
Carolina, Plaza Escorial.	787-257-1146
Cayey, Pérez Hermanos.	787-263-1741
Fajardo, Plaza Fajardo.	787-863-2355
Guaynabo, Ave. Roosevelt 1515.	787-706-4577
Guaynabo, Plaza Caparra.	787-273-6503
Guaynabo, Jardines Reales.	787-708-4181
Hato Rey, MCS Plaza.	787-771-5072
Humacao, Mercado Plaza.	787-850-3979
Humacao, Plaza Palma Real.	787-850-2355
Isabela, Plaza Isabela.	787-872-2355
Mayaguez, University Plaza.	787-834-8830
Ponce, Plaza del Caribe.	787-842-2088
San Germán, Plaza del Oeste.	787-892-2323
San Juan, Plaza las Américas I.	787-777-3066
San Juan, Plaza las Américas II.	787-763-2399
Trujillo Alto, Plaza Trujillo.	787-292-2800
Vega Alta, Centro Gran Caribe.	787-270-3626
Vega Baja, Plaza Las Vegas.	787-807-1099

KIOSKOS	
Bayamón, Plaza del Sol.	787-787-8587
Bayamón, Plaza Río Hondo.	787-795-1592
Cabo Rojo, Cabo Rojo Shopping Center.	787-851-5115
Caguas, Las Catalinas Mall.	787-703-1700

Caguas, Plaza Centro.	787-703-2276
Canóvanas, Belz Outlets.	787-256-8808
.....	787-256-5682
Guayama, Plaza Guayama.	787-866-3800
Guaynabo, San Patricio.	787-749-3101
Humacao, Plaza Palma Real.	787-850-2256
Ponce, Centro del Sur.	787-812-2311
Ponce, Plaza Caribe.	787-259-2443
San Juan, Plaza Las Américas.	787-294-4679

SERVICIOS A CLARO EMPRESAS

Ventas - Ejecutivos de Cuentas / Información / Estatus Órdenes	
Cuadros, Sistemas Multilíneas y Servicios Especiales.	787-792-6262

CLARO INTERNET

Ventas.	787-775-0000
.....	787-707-1771
Asistencia Técnica.	1-866-375-3375
.....	1-866-942-6784
Sitio Web.	claropr.com

CLARO TV

Ventas.	787-775-0000
Sitio Web.	claropr.com

LÍNEAS SENCILLAS DE NEGOCIO Y RESIDENCIA

Líneas Nuevas Claro Internet, Nuevos Productos, Cambios Servicios	
Existentes, Status o Pagos con Tarjetas de Crédito.	787-775-0000
Representante de Servicio de Gobierno.	787-275-8700

DIVISIÓN DE GUÍA

.....	787-766-4900
.....	787-793-8075

CENTRO DE RECIBO DE REPORTES DE AVERÍAS PARA

Servicios Residenciales.	6-1-1
Desde un teléfono de otro proveedor de	
Servicio Telefónico, llame al.	787-707-0611

CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE Y REPORTES DE AVERÍA PARA

Servicios de Negocio, Líneas Sencillas, Servicios	
Especiales, Cuadros Multilíneas y Gobierno.	787-729-3131
Libre de Cargos.	1-877-772-2272

REPRESENTANTE DE SERVICIOS PARA AUDIO IMPEDIDOS

.....	1-800-676-4290
Servicio de Relevo para Audio Impedidos.	7-1-1
.....	1-866-280-2050

CLARO LARGA DISTANCIA

Ventas y Servicio al Cliente.	787-749-2000
------------------------------------	--------------

CLARO "eBILL"

Centro de apoyo a clientes de factura electrónica.	787-273-2455
---	--------------

Centro Familiar De Servicios
Audiológicos Corp
2716 Ave Roberto Clemente Urb Carolina
Carlna 787 762-3737

CENTRO TOMATIS
Ave José Mercado Gautier Benítez
Caguas 787 745-3660

y 787 288-4140

o
Heights PV
..... 787 781-3055

vio Dorado
..... 787 721-0463

DE SERVICIOS

nente Urb Villa Carolina
..... 787 762-3737



Horario:
lunes a viernes
8:15 - 4:30
Sábado 8:15 - 12m



oga

a Coamo
32-1179
éutico Oasis Inc.
R-4, Coamo, P.R. 00769

SERVICIO DE RELEVO

Permite la comunicación entre personas audio-impeidas y personas oyentes, desde cualquier teléfono, mediante la asistencia de interpretes especializados, libre de costo

	EN ESPAÑOL	EN INGLES
POR TTY	7-1-1 / 1-866-280-2050	7-1-1 / 1-866-280-2053
POR VOZ	7-1-1 / 1-866-866-2051	7-1-1 / 1-866-280-2054
SERVICIO AL CLIENTE	1-800-676-4290	1-800-676-3777

Para información adicional sobre Servicio de Relevo de Telecomunicaciones, visite www.puertoricorelay.com

Administrado por la
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones
de Puerto Rico
www.jrtpr.gobierno.pr



HEARING TEC

- Especialistas en audífonos análogos y digitales
- Reparación de todo tipo de marcas de audífonos
- Servicios de evaluación, protección y rehabilitación auditiva

787-707-1589

www.audicionpr.com • info@audicionpr.com

1645 Ave. Piñero, San Juan, PR

Para productos y servicios relacionados a la salud y bienestar también puede contar con la ayuda de

 GuíadelaSaludPR.com

Precision Hearing & Balance Center



Eugenio Gómez, MS, Audiólogo

San Juan Health Center **787-723-4100**

Hato Rey **787-772-5511**



How TRS Funds are Collected, based on Puerto Rico Universal Service Fund (PRUSF) Regulations

TRS is one of the programs supported under the PRUSF Regulation # 7795 (see appendix P).

Telecommunications companies in Puerto Rico, which contribute to the PRUSF, may recover these costs from their subscribers, in compliance with Federal Regulations for cost recovery and Truth in Billing Guidelines.

Telecommunications service subscribers in Puerto Rico may view this charge in their service invoices among the rest of all applicable “line item” or “Regulatory Surcharges”, identified in any of the following wording:

Servicio Universal de Puerto Rico

Servicio Universal PR

Fondo de Servicio Universal P.R.

Puerto Rico State Univ Serv Assessment

Universal Service Fund PR

Examples of how these charges may be viewed in a subscriber invoice is shown in the next pages:



Sample #1: Invoice with PRUSF surcharge per each customer phone line. See rectangles below.

Customer data blacked out for confidentiality

Factura
Cuenta
Página

12/15/17
3 de 4

RESUMEN FACTURA

PAGOS RECIBIDOS

Pago con cheque Recibido en 11/29/17 \$ 136.25CR

Total Pagos \$136.25CR

AJUSTES

Número de Teléfono 787 312-4970

Avería/Tiempo sin servicio 11/28/17 \$ 30.00CR

Total Ajustes Suscriptor \$ 30.00CR

Número de Teléfono

Avería/Tiempo sin servicio 11/28/17 \$ 15.00CR

Total Ajustes Suscriptor \$ 15.00CR

Total Ajustes Suscriptores \$ 45.00CR

Total Ajustes \$45.00CR

RESUMEN CARGOS CORRIENTES FACTURA

RESUMEN DE CARGOS POR SUBSCRIPTOR

Nombre Subscriptor Cargos por Subscriptor

\$ 60.88

\$ 51.81

\$ 68.55

Total Cargos Subscriptor \$ 181.25

TOTAL DE CARGOS CORRIENTE \$ 181.25

DETALLE SERVICIO POR SUBSCRIPTOR

DMóvil

DETALLE SERVICIO

Desde - Hasta Cargos

Claro Protección Móvil SHT 12/15 - 01/14 \$ 11.99

VZ+MSG+LD+RM+DPRUSILIM 12/15 - 01/14 \$ 30.00

Venta de Equipo \$ 15.83

Cargos por Impuesto Ventas y Uso \$ 2.23

Fondo de Servicio Universal Federal \$ 0.38

Fondo de Servicio Universal P.R. \$ 0.02

Servicio 911 12/15 - 01/14 \$ 0.50

Mensajes KB/MB

Local

Mensajes Texto Local 288 \$ 0.00

Volumen de Datos 1127 269,989.00 \$ 0.00

Llamadas Minutos

Llamadas Tiempo en Aire 438 1322 \$ 0.00

Total Detalle Servicio del \$ 51.81

Resumen de Financiamiento de Equipo

Equipo Num. de Pago Cargos

Venta de Equipo 10 \$ 4.58

Total de cargos de financiamiento \$ 4.58

DETALLE SERVICIO

Desde - Hasta Cargos

Claro Protección Móvil SHT 12/15 - 01/14 \$ 11.99

VZ+MSG+LD+RM+DPRUSILIM 12/15 - 01/14 \$ 40.00

Venta de Equipo \$ 15.21

Cargos por Impuesto Ventas y Uso \$ 0.49

Fondo de Servicio Universal Federal \$ 0.38

Fondo de Servicio Universal P.R. \$ 0.02

Sample #2: Invoice with PRUSF surcharge. See rectangles. Customer data blacked out for confidentiality.

		Factura 11/15/17 Cuenta 695429224 Página 3 de 4
RESUMEN FACTURA		DETALLE SERVICIO
PAGOS RECIBIDOS		
Pago recibido en dinero	11/02/17	\$ 58.34CR
Total Pagos		\$58.34CR
RESUMEN CARGOS CORRIENTES FACTURA		
RESUMEN DE CARGOS POR SUBSCRIPTOR		
Nombre	Subscriber	Cargos por Subscriptor
		\$ 60.88
		\$ 51.81
		\$ 68.56
Total Cargos Subscriptor		\$ 181.25
TOTAL DE CARGOS CORRIENTE		\$ 181.25
DETALLE SERVICIO POR SUBSCRIPTOR		
Móvil		
DETALLE SERVICIO		
	Desde - Hasta	Cargos
Claro Protección Móvil SHT	11/15 - 12/14	\$ 11.99
VZ+MSG+LD+RM+DPRUSILIM	11/15 - 12/14	\$ 30.00
Venta de Equipo		\$ 15.83
Cargos por Impuesto Ventas y Uso		\$ 2.23
Fondo de Servicio Universal Federal		\$ 0.31
Fondo de Servicio Universal P.R.		\$ 0.02
Servicio 911	11/15 - 12/14	\$ 0.50
	Mensajes	KB/MB
Local:		
Mensajes Texto Local	1	\$ 0.00
Volumen de Datos	838	614,975.00 \$ 0.00
	Llamadas	Minutos
Llamadas Tiempo en Aire	118	207 \$ 0.00
Total Detalle Servicio del		\$ 60.88
Resumen de Financiamiento de Equipo		
Equipo	Núm. de Pago	Cargos
Venta de Equipo	9	\$ 15.83
Total de cargos de financiamiento		\$ 15.83
DETALLE SERVICIO		
	Desde - Hasta	Cargos
Claro Protección Móvil SHT	11/15 - 12/14	\$ 11.99
VZ+MSG+LD+RM+DPRUSILIM	11/15 - 12/14	\$ 40.00
Venta de Equipo		\$ 15.21
Cargos por Impuesto Ventas y Uso		\$ 0.49
Fondo de Servicio Universal Federal		\$ 0.35
Fondo de Servicio Universal P.R.		\$ 0.02
Servicio 911	11/15 - 12/14	\$ 0.50
	Mensajes	KB/MB
Local:		
Mensajes Texto Local	8	\$ 0.00
Volumen de Datos	452	3,182,251.00 \$ 0.00
	Llamadas	Minutos
Llamadas Tiempo en Aire	68	178 \$ 0.00
Total Detalle Servicio del		\$ 68.56