



# Outreach Education

Puerto Rico Relay products and services were promoted via the Puerto Rico Relay website, brochures, instructional and marketing flyers, customer meetings, and e-mails.

## Outreach Activities

Puerto Rico Relay promoted relay service awareness through product and service demonstrations, presentations and materials throughout the territory as well as through sponsorship of events. During this fiscal year, outreach education was provided by two Puerto Rico Relay subcontractors and the Sprint Relay team. Activities included exhibitions and/or presentations at numerous:

- Customer events
- Personal meetings with customers
- Businesses
- Puerto Rico Relay events



See appendix for a complete list of outreach activities.

## Equipment Distribution Program

To borrow equipment such as a communications device or signaler at no charge, customers complete an application online or request an application via mail. An on-site equipment distribution program (EDP) coordinator is available to assist with the application process. Between September 2010 and August 2011, 86 pieces of equipment were distributed as shown in Figure 5:

**Fig. 5: Equipment Distributed**

Date	MP425	Uniphone	Dialogue VCO	Crystal-tone	Light Signal
Sept.			2		
Oct.	1		2		3
Nov.		15	1	1	1
Dec.			3	2	2
Jan.			1		
Feb.		1	2		
March		3	1	2	3
April		4	3	2	7
May		1	4	1	6
June			1	1	2
July					
Aug.		1	3		4
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>28</b>

## Marketing

Puerto Rico Relay products and services were once again promoted via brochures, instructional and marketing flyers and mass e-mails, and in one-on-one settings.

## TRS and EDP Literature

Between January and May 2011, flyers for Speech-to-Speech, Voice Carry-Over, and the EDP were developed, and the existing Puerto Rico Relay TRS brochure and EDP form were updated.



## Relay DVD

An instructional DVD was developed, incorporating Puerto Rico Relay’s logo. The DVD provides a brief overview of Puerto Rico Relay; Puerto Rico Relay’s Relay Program Manager and subcontractors distributed 50 copies.

## Website Statistics

To monitor trends at [www.puertoricorelay.com](http://www.puertoricorelay.com), the Relay Program Manager received a monthly report identifying the most accessed pages. During this fiscal year, there were 28,003 visits; see Figure 6.

**Fig. 6: Website Statistics**

Sept.	3,001	March	2,296
Oct.	2,761	April	2,200
Nov.	3,366	May	2,588
Dec.	1,876	June	2,181
Jan.	1,306	July	1,558
Feb.	2,018	Aug.	2,852



# Sprint Relay Enhancements

In December 2010, Sprint Relay became the first provider in the nation to offer the Sprint Mobile VRS (SMVRS) application designed specifically for the Samsung 4G Epic™ mobile wireless device.

In March 2011, this application became available for other mobile wireless devices such as the HTC EVO™. It also then became available for the Nexus S™ 4G from Google and the Samsung Galaxy Tab™.

Sprint Relay provided a training video for customers learning to use different wireless products, including SMVRS, on its website at [www.learnwithsprint.com](http://www.learnwithsprint.com).



## Video Relay Services

The Federal Communications Commission (FCC) authorizes video relay services (VRS). Relay providers are reimbursed by the Interstate TRS Fund for intrastate and interstate minutes generated, which is administered by the National Exchange Carriers Association (NECA).

Puerto Rico currently **does not** pay for VRS.

---

# *Sprint Relay Team*

## Sprint Public Sector – Federal and State Government

**William P. White**  
Vice President,  
Federal Programs

**Mike Ellis**  
National TRS Director

### ***Relay Program Management***

**John Moore**  
Branch Manager

**Angie Officer**  
Senior RPM

**Elizabeth Rios**  
Relay Program Manager

### ***Marketing and Product Development***

**Damara Paris**  
Branch Manager

**Corporate Sales**  
**Maggie Schoolar**  
Branch Manager

**Andrew Brenneman**  
Corporate Sales Manager

**Wireless Sales**  
**Ken Goulston**  
Account Executive

**Customer Service**  
**Brian Adamson**  
Supervisor



# *Appendices*

# TRS Statistics

	Sept.	Oct.	Nov.	Dec.	Jan.	Feb.	March	April	May	June	July	Aug.	Total
TTY- Baudot	2,532	2,384	1,966	1,964	1,622	1,309	1,218	1,230	1,705	1,488	1,716	2,404	21,538
Turbo Code	109	104	107	102	113	73	93	71	78	106	70	91	1,117
ASCII	16	22	14	11	9	14	6	6	7	8	7	17	137
Voice	6,696	7,627	6,229	5,808	4,670	4,085	4,061	4,004	6,112	5,510	6,117	7,850	68,769
VCO	274	409	254	181	150	169	279	347	200	160	149	165	2,737
HCO	-	0	0	0	-	-	-	1	1	-	-	2	4
Deaf/Blind ASCII	-	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Deaf/Blind Baudot	-	0	0	1	-	1	-	-	-	1	-	-	3
	<b>9,627</b>	<b>10,546</b>	<b>8,570</b>	<b>8,067</b>	<b>6,564</b>	<b>5,651</b>	<b>5,657</b>	<b>5,659</b>	<b>8,103</b>	<b>7,273</b>	<b>8,059</b>	<b>10,529</b>	<b>94,305</b>
<b>PERCENTAGE OF CALLS</b>													<b>Average</b>
TTY	25.86%	33.31%	32.97%	34.50%	43.35%	42.45%	38.93%	37.87%	53.46%	47.27%	46.05%	46.63%	40.22%
Turbo Code	12.37%	8.31%	13.79%	12.91%	16.76%	12.36%	13.19%	11.85%	12.66%	18.27%	18.91%	16.24%	13.97%
ASCII	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Voice	10.93%	8.86%	8.22%	15.65%	12.72%	10.72%	9.85%	6.92%	10.22%	6.81%	8.12%	7.98%	9.75%
VCO	50.84%	49.37%	45.02%	36.95%	27.17%	34.25%	38.03%	43.36%	23.66%	27.14%	26.92%	29.06%	35.98%
HCO	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
D/B ASCII/BAUDOT	0.00%	0.16%	0.00%	0.00%	0.00%	0-22%	0.00%	0.00%	0.00%	0.52%	0.00%	0.00%	0.06%
<b>TOTAL NUMBER OF RELAY CALLS</b>													<b>Total</b>
Local	500	805	734	745	748	654	778	865	737	695	613	678	8,552
Intrastate (Intralata)	67	12	9	26	12	11	31	26	12	16	23	20	265
Intrastate (Interlata)	0	0	10	0	-	-	-	-	-	-	-	-	10
Interstate	58	74	0	42	13	29	19	20	22	23	25	23	348
Toll Free	30	38	27	43	41	24	20	15	17	20	24	42	341
Directory Assistance	0	5	3	0	1	2	-	8	3	-	-	-	22
900 (Attempted)	0	0	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
International	4	2	1	0	-	-	1	-	-	-	-	-	8
Marine (Attempted)	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Other calls	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
General Assistance	9,286	10,009	8,107	7,660	6,131	5,250	5,179	5,242	7,760	6,873	7,832	10,259	89,588
Busy Ring No answer	238	328	312	207	223	194	258	323	236	215	251	290	3,075
	<b>10,183</b>	<b>11,273</b>	<b>9,203</b>	<b>8,723</b>	<b>7,169</b>	<b>6,164</b>	<b>6,286</b>	<b>6,499</b>	<b>8,787</b>	<b>7,842</b>	<b>8,768</b>	<b>11,312</b>	<b>102,209</b>
<b>MINUTES OF SERVICE</b>													<b>Total</b>
Total Minutes	10,283	12,489	9,650	9,552	8,179	7,191	8,223	8,205	9,001	8,072	9,329	11,158	111,333
Less Interstate Min	-242	-305.47	-44.13	-209.17	(74)	(123)	(147)	(156)	(121)	(111)	(172)	(135)	-1,839
Less Interstate DA Min	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Less International	-29	-9	-2.07	0	-	-	(9)	(2)	-	-	-	-	-51
Less Toll-Free Assistance Min	-152.9	-276.9	-164.78	-211.14	(258)	(138)	(72)	(49)	(96)	(94)	(210)	(213)	-1,934
Less 900 Assistance Min	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0



	Sept.	Oct.	Nov.	Dec.	Jan.	Feb.	March	April	May	June	July	Aug.	Total
STS Billable Minutes	7.17	0.92	2.39	4.73	11	4	9	1	2	10	13	8	73
<b>Billable Minutes</b>	<b>9,867</b>	<b>11,899</b>	<b>9,441</b>	<b>9,137</b>	<b>7,858</b>	<b>6,931</b>	<b>7,995</b>	<b>7,998</b>	<b>8,786</b>	<b>7,867</b>	<b>8,961</b>	<b>10,809</b>	<b>107,549</b>
<b>NUMBER OF CALLS TO RELAY</b>													<b>Total</b>
Offered	10,893	11,935	9,468	9,009	7,390	6,624	6,511	6,567	9,161	7,941	9,108	11,762	106,369
Answered	9,695	10,573	8,555	8,171	6,658	5,756	5,818	5,893	8,197	7,295	8,214	10,667	95,492
In Queue	10,893	11,935	9,468	9,009	7,390	6,624	6,511	6,567	9,161	7,941	9,108	11,762	106,369
Abandoned in Queue	1198	1362	913	838	732	868	693	674	964	646	894	1,095	10,877
Weekend	312	320	287	221	220	210	176	199	264	241	271	396	3,117
Weekday	349	384	314	302	236	224	212	224	292	269	288	275	3,369
Inbound	9,875	10,766	8,723	8,336	6,775	5,844	5,895	5,988	8,344	7,435	8,386	10,847	97,214
Outbound/Completed	659	936	783	1,061	815	720	849	934	791	754	685	763	9,750
Blockage	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<b>AVERAGE LENGTH OF CALL BY DEVICE</b>													<b>Average</b>
TTY	3.42	3.5	2.77	2.95	2.77	2.77	3.03	2.78	1.98	2.37	2.60	2.10	2.75
Turbo Code	1.47	2.6	2.18	1.58	0.87	2.33	1.75	2.50	2.03	1.50	1.73	1.65	1.85
ASCII	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
VOICE	1.2	0.13	1.2	0.28	0.80	0-80	0.98	0.63	0.27	0.42	0.25	0.28	0.59
VCO	2.62	2.57	2.53	3.1	2.92	2.67	2.30	2.17	2.75	2.87	2.73	2.32	2.63
HCO	0	0	0	0	0.00	0-00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Deaf/Blind ASCII Calls	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Deaf/Blind Baudot Calls	0	0	0	0	0.00	0.53	0.00	0.00	0.00	2.43	0.00	0.00	0.25
Speech to Speech	0.9	0.18	0.46	4.73	0.00	0.39	1.63	1.03	0.38	0.86	0.99	0.92	1.04
Average Length of Comp. Calls	12.73	10.28	9.25	11.75	8.17	8.48	7.73	7.23	9.07	8.78	15.67	11.67	10.07
Average Conversation Length	2.6	2.75	2.45	0.37	2.23	2.50	2.42	2.35	1.98	2.20	2.97	1.95	2.23
<b>SPEED OF ANSWER</b>													<b>Average</b>
Service Level	93%	92%	92%	92%	93.0%	91.0%	92.0%	94.0%	94.0%	93.0%	94.0%	94.0%	92.8%
Monthly Ave.	2.2	2.5	2.3	2.3	2.0	2.9	2.4	1.7	1.7	1.9	1.8	1.7	2.12
<b>CUSTOMER CONTACTS</b>													<b>Total</b>
Commendations	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Complaints	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inquiries/Other	7	6	2	3	6	6	1	3	4	8	11	11	68
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>68</b>

## Outreach Activities

SEPTIEMBRE		
1	Adiestramiento de EVO 4G-Wilfredo Salgado	oficina Sprint
2	Visita de matrimonio Aibonito interesado en comprar EVO con PR Relay	oficina Sprint
9	Entrega de "Invoice Page"	JRTPR
13	Adiestramiento de Compliance & Security Awareness	oficina Sprint
14	Enviado por email Factura de Julio 2010 a la JRTPR	
16	Adiestramiento de nuevo celular EPIC 4G	oficina Sprint
17	Traducción de información en español para añadir Federal Relay al web-site de PR Relay	oficina Sprint
26	Auspicio de la Semana Sordos con Club de Leones de Guayama	Guayama
28	Visita de matrimonio sordos para intercambio de celulares y acompañarlo a las tiendas de Sprint Hato Rey y San Patricio	oficina Sprint
29	Exhibición de PR Relay en actividad de MAVI ( Movimiento Vida Independiente)	Caguas
30	Exhibición de PRRelay en actividad de CEPVI ( Centro Ponceño Vida Independiente)	Ponce
OCTUBRE		
1	Clausura Semana Sordos/auspicio para estudiantes sordos de escuelas públicas de Las Piedras, Humacao, Río Piedras, Lajas y Carolina	UPR
1	Clausura y actividad para sordos	Guayama
7	Visita de personal de FirstPlus	oficina Sprint
11	Visita a la oficina de First Plus para investigar el problema de no poder hacer llamada outbound	oficina First Plus-Guaynabo
12	Visita a la oficina-Angelita Martinez con quejas de hacker en su mensaje texto	oficina Sprint
14	Exhibición de equipos EDP en Mini Congreso del Depto. ED en la UPR	UPR
15	Entrega de la factura del mes de septiembre	JRTPR
16	Acompañar al cliente de Guayama a la tienda Sprint con problema de BB	Carolina
17	Visita al cliente para demostrar/oreintacion de BB Curve 9330	Cupey
18	Visita al cliente para demostracion sobre el Samsung EPIC	BPPR- Guaynabo
18	Adiestramiento sobre el nuevo BB 6	oficina Sprint
20	Adiestramiento de Sprint ID en los nuevos celulares	oficina Sprint
20	Encuentro con Caty Franco para promocion de su libro "Chemorella"	Borders



24	Articulo publicado sobre el EDP	El Nuevo Dia
25	Actividad en la escuela maternal UPR con Caty Franco	EEUPR
25	Mediante telefono ayudar al cliente de Rincon interesada en comprar HTC EVO	Sprint-Carolina
25	Adiestrar al cliente quien compro un EPIC	Starbucks-Guaynabo
25	Se recibio 115 llamadas de personas interesadas en EDP	oficina Sprint
26	Continuacion de adiestramiento al cliente EPIC y el de EVO	Bayamon/Carolina
31	Distribuir hojas de solicitudes para EVO/ EPIC	San Patricio
<b>NOVIEMBRE</b>		
2	Ayudar al cliente 3er sector-llenar solicitud para comprar un BB Curve 9330	oficina Sprint
5	Trabajar en Deafnaton representando comunidad sorda latina- 6 de nov.	Chicago
8	Reunion con la presidenta de la JRTPR en busca de apoyo/ayuda	JRTPR
8	preparacion de envio de 25 brochures de EDP/Informacion de Releva	oficina Sprint
9	rediseñado la nueva hoja para el EDP	JRTPR
9	se le envio un email solicitando la instalcion de un #800 especial para EDP	oficina Sprint
10	Presentacion del servicio relevo y adiestramiento sobre Uniphone 1140	Alcaldia Guanica
11	prepacion de envio de 22 materiales colaterales sobre EDP y Releva	oficina Sprint
12	Invitada a la actividad de Semana Puertorriquena con los ninos sordos	EEUPR
14	Promocion de EVO/EPIC, telefonos en vivo a los sordos	San Patricio
15	entrega de factura del mes de octubre	JRTPR
15	finalizando los toques finales para el Annual Report todo el fin de semana	casa de RPM
15	Envio de 15 brochures para clientes	
16	Presentacion del Servicio Releva y EDP en UME	Carolina
16	envio de 20 brochures para clientes	
17	envio de 20 brochures para clientes	
19	adiestramiento de EPIC cliente sordo	Aibonito
22-28	vacaciones	
29	Visita de Diana Hernandez de Rincon, usuaria de EVO	oficina

## DICIEMBRE

3	News Release-Sprint Mobil Video Relay Service (SMVRS) para EPIC	
3	Fiesta Navidad para Sordos	Cupey
3	Trabajando con David Michalowski (DMM) nuevo diseno para web PR Relay	oficina Sprint
4	Actividad Reconocimientos Empleados Sprint Caribe	Condado Plaza
7	Charla sobre Servicio Relevo/EDP-estudiantes curso Lenguaje de Senas	Iglesia Sta. Maria de los Angeles-RP
8	Visita en casa cliente EPIC para demostracion de Sprint Mobile Video Relay Service	Guaynabo
9	envio de 16 brochures para clientes	
11	invitada actividad navidena equipo sordo Baloncesto/demo de SMVRS	Aguada
12	invitada actividad navidena para sordos/demo de SMVRS	Guayama
13	demo de SMVRS empleado sordo	Guaynabo
13	entrega de la solicitud de EDP para rediseñar la hoja al ImpresosPG	Rio Piedras
14	demo de SMVRS a 5 estudiantes UPR nivel maestria	casa RPM
15	entrega de factura mes de noviembre 2010	JRTPR
21	Auspicio y participacion de Fiesta Navidena-ninos sordos pre-escolar UPR	
22- 11 enero	vacaciones-estare pendientes de los emails.	

## ENERO

12	Visita a un cliente en Cidra para adiestrar Sprint Mobile VRS en EPIC	Cidra
14	Entrega factura final- mes de Diciembre 2010	JRTPR
17	Feriado MLK	
25	Se el envio materiales y solicitudes de EDP para 5 clientes	Oficina Sprint
26	Trabajando con la traduccion de Speech to Speech para la Convencion de Audiologos	
28	Solicitar imprimir 500 hojas de EDP	Graphics Plus
31	Trabajando en la actualizacion de material colateral	Oficina Sprint

## FEBRERO

1	Sorenson desarrolla un nuevo software-N Touch, para VRS en EVO	
1	Visita cliente para bajar SMVRS	Cupey



1	Imprimir 200 hojas de cada uno con informacion de STS y VCO	Impresos PG
2	Imprimir 300 hojas de VCO y 200 de STS	Graphics Plus
2	Envio solicitud de EDP para clientes Toa Alta y Guayanilla	
2	Reunion con Roberto Miranda sobre detalles de la Convencion Audiologos	JRTPR
3, 4, & 5	Salida para Miami-apoyar DeafNation	Miami
4 & 5	Convencion Audiologos-Roberto Miranda	Isla Verde
7	Demostrar Epic/ EVO a un cliente en Bayamon-Roberto Roman	Plaza Sol
7	Llamada atraves de VP cliente de Ohio interesado en EVO-Xavier Igartua	oficina Sprint
9	se le envio informacion sobre EDP cliente de Bayamon-Beby Vazquez sorda parcial que labora en oficina de CPA	
9	Orientar a una empleada Sprint sobre servicio de EPIC	Tienda Roosevelt
10	Orientacion sobre Wireless Device cliente de Barceloneta-Elba Ortiz	en vp
10	Se le envio flyer de VCO y STS para anadir en www-DMM	
14	Visita a AEELA donde crearon un flyer para TTY	Hato Rey
15	Asistir a Roberto Roman con el EPIC	oficina Sprint
15	Entrega de factura mes de enero	JRTPR
16	Encuentro con sordos y sordos quienes compraron EPIC	Starbucks-HR
20	Cancelada viaje para San Sebastian para asistir cliente EPIC	
21	Reunion breve con subcontractor sobre nuevo servicio EPIC	Bayamon
22	Actualizando el PR Relay brochure	oficina Sprint
23	Asisti servicio funebre madre cliente sorda	Guayama
24	Ayudar a Ruben Santiago y Orlando Navarro con EPIC	oficina Sprint
<b>MARZO</b>		
28-3 MARZO	Adiestramiento/reunion del trabajo	Austin, TX
4-7	Torneo Baloncesto sordos de Guaynabo	Orlando, FL
1	Promocion de Sprint Mobile VRS para EVO	
8	notifica a 3 clientes usuarios de EVO sobre SMVRS	PR
8	mini taller sobre SMVRS	UPR
9	Ayuda a un cliente solicitar UPGRADE para EPIC	oficina
10	visita de un cliente sordo para adiestrar sobre el problema de Video-Phone	oficina

10	se le envio brochures a 3 clientes: Bayamon, Lajas y Guaynabo	
11	diagnosticada con espasmo en el cuello	
12	invitan algunos sordos ver pelea Cotto-Mayorga y promover SMVRS	casa
13	trabajando desde casa	
14	recibi email de una clientela interesada en solicitar EDP	
15	trabajando desde casa-se le anade el logo del 10mo. Aniversario de PR Relay	
15	entrega factura correspondiente mes de febrero	JRTPR
16	se le envio brochure para cliente de Toa Alta	
17	companero "Contractor" entrego telefonos VCO cliente	Bayamon
18	demonstracion de Smobile VRS y Sprint Video-optometra sordo parcial	Manati
19	demonstracion de SMVRS-Supv. Dept. Ed area Oeste	Caguas
21	se le envio brochure cliente Barranquitas	
21	Llegada de Andrew Brenneman y visita clientes Ponce, Arecibo y Adjuntas	
22	se le envio brochure cliente Trujillo Alto	
22	feriado	
22	Andrew Brenneman en casa para compartir con la Dra. Juanita Rodz, Decana Interina Facultad de Ed-UPR Rio Piedras	
23	Reunion con R.Miranda, Jose Diaz y Andrew Brenneman	JRTPR
23	Trainer de Sorenson solicita transferir cuenta de ATT a Sprint	
23	Promocion de SMVRS, 711, SV4G en Starbucks	Hato Rey
25	Viaje para Yauco	
26	Actividad social para Sordos auspiciado por Eventos Sordos	Quebradillas
26	visita cliente en su hogar para demostracion de SV4G	Santa Isabel
30	Presentacion de PR Relay, SV4G y SMVRS en MAVI	Caguas
31	Presentacion de SV4G, EDP y SMVRS- Staffs de Sprint Caribe junto con Patricia Evans	oficina
<b>ABRIL</b>		
4	Recibi mensaje texto empleada retirada de PRTC interesada en comprar celular	
4	continuacion de actualizacion de brochure para PR Relay	
5	recibi mensaje texto audiologa interesada en informacion sobre EDP	



7	Outreach para los Gerentes de Sprint stores	oficina
10	cliente compra EVO en tienda Sprnt	Bayamon
11	cita con audologa Elaine Kolodziej sobre EDP	Caparra
11	Madre e hijo sordo, plma de factura celular	oficina
12	ordena 2 telefonos bajo EDP para clientes	
12	se le envio material colateral cliente Vega Baja	
14	se le envio material colateral para cliente Bo. Obrero	
14	se le dio cita para cliente interesado sobre celulares, empleada BBVA	
15	entrega de factura mes de marzo	JRTPR
18	Feriado	
19	Visita de Maribel Motta para bajar SMVRS en EVO	oficina
19	Visita con cliente de BBVA sobre EDP	Hato Rey
21	Se actualizo el directorio de PR Relay para FCC TRS Directory	oficina
21	Promocion de Fiesta Aniversario PR Relay y SMVRS/SV4G	Aguada
23	Encuentro con estudiante para informacion sobre PR Relay	Yauco
24	Promocion de Fiesta Aniversario PR Relay y SMVRS/SV4G	Santa Isabel
27	Asiste con ayuda de PPT para actividad Re-encuentro CSG	San Juan
28	Encuentro con ex-presidente ex alumnos CSG para auspicio	Santurce
30	Auspicio Ex-Alumnos Grado 1990 Colegio San Gabriel	Aguadilla
<b>MAYO</b>		
3	Cancele por no tener carro-Feria MAVI	Caguas
3	se ordeno 6 telefonos	
4	se envio material colateral de PR Relay para cliente de Cidra	
4	Se entrego un paquete de PR Relay brochure para tienda Sprint	Plaza Las Americas
6	Dos clientes sordos compraron EPIC y transferir cuenta a Sprint Relay	
9	Casi finalizando con la actualizaion de PR Relay brochure y anadir Fed. Relay y el Programa de Lifeline ademas de colocar solicitud de EDP	
10	trabajando con el ultimo toque de PR Relay	
11	se ordena un VCO para cliente Bayamon que tiene VCO danado (2009)	
13	entrega de factura mes de Abril	JRTPR

16-19	STARS en Miami	
20	Graduacion de estudiantes sordos Pre-escolar	UPR
21	Invitacion graduacion hija de Padres sordos	Col. San Vicente
22	Invitacion homenaje maestra retirada y cooperadora de TRS	Yauco
24	Se le envio solicitud cliente interesada en VCO	Vega Baja
25	Presentacion de PRRelay/instalacion de Uniphone 1140 Aeropuerto	Vieques
27	se le envio brochure a uncliente de San Antonio y kiosko Sprint	Hatillo
28	Presentacion de PRRelay en un cumpleaños	Guayama
31	Comunicado atraves de VP con cliente interesada en comprar cel	Manati
<b>JUNIO</b>		
1	Bajar 10-D registracion para obtener Sprint Mobile VRS en celulares para 4 sordos con Samsung EPIC y HTC EVO	oficina
4	Solicitar DMAX/Telefonia para uso personal/trabajo en hogar	
6	se le envio brochure residente	Caguas
7	crear un blackberry email para un cliente mas activar	oficina
7	asistir al cliente con 10-D y SMVRS en HTC EVO	oficina
7	asistir al cliente con 10-D y SMVRS en EPIC	Condado
8	tomar el certificado de i-Comply	oficina
13	acompanar a una cliente para evaluacion audifonos	Carolina
15	entrega de factura mes de Mayo 2011	JRTPR
16	Atender al cliente de Rio Grande para bajar SV4g en su laptop	oficina
19	Invitada a una actividad para Padres Sordos	Guayama
20	Atender a una cliente de Bayamon en la compra de un celular	oficina
21	Invitada a participar en una mesa redonda sobre servicio Interpretes	Univ. Turabo Caguas
22	orientacion sobre el servicio relevo a Jose Zapata de Mapfre	oficina
22	Activar un Blackberry 9330 a una cliente de Carolina	oficina
23	preparacion del booth en Ctro. Convencion Asamblea Iglesias Bautista	Miramar
24-26	Exhibion de PR Relay en Ctro. Convencion	Miramar
28-1 julio	Back up para companera de Hawaii	oficina



### JULIO

1 hasta 5	Promocion de SMVRS/SV4G	Rincon
3	Instalacion de SV4G y SMVRS-Diana Hdez	Rincon
	Instalacion de SV4G- Gloria Acevedo	Rincon
4	Instalacion de SV4G- Judy Marrero	Rincon
4	Instalacion de SV4G-Enid Perez	San Antonio
5	Asistir al cliente, Yesenia Toro en tienda Sprint	Mayaguez
7	Transfiere cuenta regular al relay-Angie Ramos- EVO	Hatillo
	Transfiere cuenta oyente a Relay -Ishshah de Jesus (EVO)	Ponce
8	Transfiere cuenta regular al relay-Isayra Casillas- EVO 3D	Guaynabo
10	Promocion de la Fiesta Navidad de PR Relay	San Patricio
11	Transfiere cuenta regular al relay-Myrna Perez- EPIC	Bayamon
12	Adiestramiento sobre Billing	oficina
13	entrega de Invoice Page	JRTPR
14-1/agosto	Vacation Break	
25-29	Gobierno toma libre	

### AGOSTO

1	Trabajando con la traducciones en español del Coloring Book para añadirlo en la página web de PR Relay	
2-3	Tormenta Emily	
3	Cliente de Mayaguez compra EPIC y se transfiera la cuenta al SRSDOP	
9	Reunión con la Dra. Juanita Rodríguez, Decana Interina Facultad ED.- UPR	Pondersoa
10	Cliente de Rincón compra HTC EVO y transfiero la cuenta al SRSDOP	
11	Comunicación via SMS con una mamá de estudiante sordo Colegio San Gabriel interesada cita para comprar celular con PR Relay	
11	Comunicación con GRAFICA para diseño Invitaciones de Navidad	Pto. Nuevo
12	Visita a Guayama para demostrar el uso de teléfono androide Nexus S y SMVRS. Cliente es Trabajadora Social y es sorda parcial	Guayama
14	Visita con sordos en Food Court de San Patricio para orientación de Fiesta Navidad Sprint	Guaynabo
15	Entrega de factura mes de Julio	JRTPR
16	se ele envio informacion de EDP para cliente de Cidra	oficina

18	Orientacion para madre de hijo sordo relacion con celular	oficina
20	Baloncesto Sordos-auspicio al equipo de San Sebastian	Toa Baja
21	Invitacion a un cumpleaños e reunion con lideres de equipo Boliche	Levittown
22-24	Huracan Irenes	
26	Adiestramiento de Wireless CapTel	oficina
28	Reunion con comunidad Sorda sobre actividad 10mo. Aniversario	San Patricio
30	Transferir cuenta a Sprint Relay Data Only Plan para 2 sordos	
31	Visita en casa matrimonio sordos Aibonito relacionado con celular	

# Programa de Distribución de Equipo



Para más información puede comunicarse  
con Elizabeth A. Ríos al 787-775-6755.TTY  
e-mail: elizabeth.a.rios@sprint.com

## Solicitud para Renta de Equipo con Subsidio del Fondo de Servicio Universal

*Puerto Rico*



RELAY

- ▶ El programa de distribución de equipo está disponible para residentes de Puerto Rico que sean parcial o completamente sordos y/o tengan dificultad del habla y cumplan con los requisitos de elegibilidad del programa de Guías Federales de Pobrezas.
- ▶ Participar en el programa es libre de costo y el mismo brinda un (1) equipo por hogar.
- ▶ Se requiere tener línea telefónica o servicio de acceso al Internet de alta velocidad. Se requiere una línea telefónica.

# Equipo de Telecomunicaciones para personas sorda/sordo parcial (TTY)

## Ultratec Miniprint 425

Un teléfono de texto que permite a la persona sorda, sordo parcial y aquella persona con problema del habla usar este teléfono con escribir mensaje, leer mensajes o escribir mensajes a otra persona. El TTY requiere que en la parte posterior, conectar a la línea de teléfono o la persona oyente puede hacer una llamada a través de servicio de relevo de Puerto Rico. El Miniprint 425 tiene una conexión directa con dos jacks de teléfono y mensaje contestado automático que imprime los mensajes para que usted lo lea. Tiene una lucecita insertada para notificar cuando el teléfono esté sonando.



## Teléfono Dialogo VCO • Transferencia de Voz (Voice Carry-Over VCO)

El Diálogo VCO es un teléfono con un potente amplificador y es compatible para audifonos, de la compañía Ameriphone que le permite hacer una llamada VCO a través de servicio de relevo local. Este equipo permite al individuo que no puede oír y desea usar su voz para comunicarse directamente con la otra persona. El mensaje de la otra persona es visto en la pantalla del teléfono. Simplemente habla con el manófono, y luego lee las respuestas en la pantalla. Para usar este teléfono, existe un número de teléfono dedicado para hacer llamada usando el VCO.



## Ultratec Uniphone 1140

Hearing Carry Over (HCO) es un teléfono que combinan voz y comunicación en texto por encima de la línea de teléfono. El teléfono HCO permite al individuo que no puede hablar bien escribir su mensaje y escuchar a la persona hablar. Desde que el usuario de HCO escriba su mensaje a la otra persona, la otra persona debe tener un equipo que le permita recibir mensajes o debe usar el Servicio de Relevo de Puerto Rico. (el usuario de VCO quien desea comunicar con amigos sordos escribiendo mensajes en el teclado puede también usar el Uniphone 1140).



## Ultratec CrystalTone

El CrystalTone hace que la voz de la persona sea más alta (hasta un máximo de 35 dB) para una comunicación de Transferencia de Voz a Voz (Speech to Speech STS). El operador/a del Servicio de Relevo de Puerto Rico con destreza cualificado sirve de intermediario para el usuario con problema del habla y repite los mensajes a la otra línea, hasta tanto queda entendido el mensaje.



## Ultratec Simplicity Telephone Ring Signaler (L)

Estos señaladores se conectan a la línea telefónica y un lámpara. Le avisan cuando reciba una llamada con el encendido intermitente de la lámpara.





# SERVICIO DE RELEVO DE TELECOMUNICACIONES

La forma de comunicarse desde cualquier teléfono  
con personas sordas o con problemas de habla...

**disponible  
libre de costo  
a través de**



R E L A Y

Administrado por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones  
de Puerto Rico y provisto a través de Sprint Relay

**¿No escuchas cuando te hablan en el teléfono?**

**Tenemos la solución**



Comunícate hoy  
[www.puertoricorelay.com](http://www.puertoricorelay.com) [elizabeth.a.rios@sprint.com](mailto:elizabeth.a.rios@sprint.com)

Aprobado por la Comisión Estatal de Elecciones (CEE-SA-08-4650)



## Servicio de Relevo de Telecomunicaciones de Puerto Rico

### Programa de Distribución de Equipo Solicitud para Renta de Equipo con Subsidio del Fondo de Servicio Universal

Complete la solicitud. Si tiene preguntas, puede contactar a Elizabeth A. Rios (Gerente de Cuentas) por correo electrónico a la siguiente dirección: [elizabeth.a.rios@sprint.com](mailto:elizabeth.a.rios@sprint.com); o por TTY al 787-775-6775. Puede enviar la solicitud completada vía fax al 787-775-5850, por correo electrónico o por servicio postal a la siguiente dirección:

**Sprint Puerto Rico Relay**  
304 Ave. Ponce de León, Suite 8, San Juan, PR 00918

#### Información del Solicitante (solicitud debe de estar a nombre del solicitante o tutor legal del usuario):

Nombre y Apellidos

Número de Seguro Social

Fecha de Nacimiento

Número de Teléfono Residencial

Número de Teléfono Adicional

Correo Electrónico ( E-mail)

Dirección Postal:

Dirección Física (llenar si es diferente a dirección postal )

#### Condición(es) del usuario:

\_\_\_ Sordo    \_\_\_ Sordo Parcial    \_\_\_ Problema del Habla

Si el equipo solicitado es para uso de un dependiente o menor de edad, complete la siguiente información:

Nombre del dependiente o menor de edad

Número de Seguro Social

Fecha de Nacimiento

Número de Teléfono (si es diferente)

Correo Electrónico ( si es diferente)

#### Información del Equipo Solicitado:

Para ser elegible a recibir equipo a través de este programa, debe incluir con esta solicitud copia de evidencia de su impedimento mediante certificación de su médico, audiólogo(a) o patólogo(a) del habla y lenguaje. El programa de Distribución de Equipo se limita a proveer una (1) unidad por solicitante, por composición familiar.

#### Equipo que necesita (marque uno):

TTY – Ultratec Miniprint 425

STS – Ameriphone Dialogue XL-25s

VCO – Ameriphone Dialogue VCO

Simplicity Ring Signaler Model L

HCO – Ultratec Uniphone 1140

D-Link DVC 1000 Videophone (i2eye)

Si marcó el equipo **D-Link DVC 1000 Videophone**, complete la siguiente información:

\_\_\_ Si    \_\_\_ No    Prefiero comunicarme a través de video.

\_\_\_ Si    \_\_\_ No    Tengo acceso de Internet con conexión de alta velocidad (Banda Ancha) en mi casa.

\_\_\_ Si    \_\_\_ No    Entiendo que el costo del servicio de Internet con conexión de alta velocidad no es subsidiado por ningún programa de subsidio estatal o federal.

Nombre del Proveedor de Servicio de Internet (ISP): \_\_\_\_\_

Fecha Instalación: \_\_\_\_\_ Velocidad – Up load: \_\_\_\_\_ Download: \_\_\_\_\_

**Antes de enviar la solicitud, puede verificar la velocidad de su conexión al Internet a través de [www.dslreports.com](http://www.dslreports.com)**

Entiendo que el instalador de Sprint Nextel no es responsable de cualquier cambio o modificación necesaria para que el equipo D-Link DVC 1000 Videophone sea compatible con mi sistema operativo y/o proveedor del Internet.

Si marcó NO en alguna línea, no tiene información completa sobre su proveedor de servicio de Internet o la velocidad de su conexión o no está de acuerdo con las condiciones descritas sobre instalación, debe de escoger otro equipo.

**Información sobre Ingresos:**

Para ser elegible a recibir subsidio sobre la renta del equipo, sus ingresos deben de estar bajo los niveles establecidos en la Guías Federales de Pobreza vigentes al momento de someter esta solicitud. Se requiere presentar evidencia para todos los ingresos y evidencia de su composición familiar (*planilla de contribución sobre ingresos, talonario(s) de pago de nómina, evidencia de ingresos de Seguro Social, veteranos, entre otros*).

Fuente de Ingreso (Salario, Seguro Social, Pensiones, etc.)	Nombre de la Persona (solicitante o familiar) que recibe el Ingreso	Ingreso Anual

**Personas en la Composición Familiar (incluya dependientes):** \_\_\_\_\_ **Total de Ingreso Anual:** \_\_\_\_\_

También puede ser elegible si participa en uno o más de los siguientes programas (*marcar los que apliquen*):

- Programa de Asistencia Médica (Medicaid) del Departamento de Salud. Requiere certificación MA-10.
- Programa de Asistencia Nutricional (PAN) del Departamento de la Familia. Se requiere certificación ADSEF-109.
- Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos del Departamento de la Familia. Se requiere certificación ADSEF-109.
- Programa Federal Sección 8 del Departamento de la Vivienda. (*proveer certificación*).
- Programa *Temporary Assistance to Needy Families* (TANF) (*proveer certificación*).
- Programa de Comedores Escolares del Departamento de Educación (*proveer certificación*).

Al firmar esta solicitud, certifico que entiendo que la compañía Sprint Nextel, Converse Communications, y la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico no son responsables por el uso, daño, pérdida, negligencia o el robo del Equipo. Certifico que la información provista en esta solicitud es correcta y entiendo que si obtengo elegibilidad para subsidio de equipo mediante información falsa o incorrecta, la misma puede ser revocada. Me comprometo a notificar a Sprint dentro de cinco (5) días laborables si dejo de participar en alguno o todos los programas antes identificados o si los ingresos o composición familiar cambian. Entiendo que al desconectar el Servicio de teléfono, el equipo rentado debe ser devuelto dentro de siete (7) días a partir de la fecha de desconexión del servicio.

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante

\_\_\_\_\_  
Padre o tutor legal (*si el solicitante es Menor de 18 años*)

\_\_\_\_\_  
Fecha



Internet Explorer provided by Sprint Nextel

http://www.puertoricorelay.com/

Service de Relevo de Puerto Rico/Puerto Rico Relay

# Puerto Rico Relay

## Servicio de Relevo de Puerto Rico

[Página Principal](#)
[Servicios de Relevo](#)
[Perfil del Cliente](#)
[Selección de Asistido de Larga Distancia](#)
[Localidad de Teléfono Teletextos](#)
[Por Favor en Enganche](#)
[Información Educativa](#)
[Programa de Distribución de Equipos](#)
[Contacto](#)

### Bienvenido al Servicio de Relevo de Puerto Rico

El Servicio de Relevo de Puerto Rico es un servicio de asistencia gratis para todos los puertorriqueños que brinda acceso telefónico completo a comunicar con personas sordas, sordos parciales, sordo-ciegos y aquellas personas con dificultad del habla. Llamando con un teléfono regular o teletexto (TTY, un teléfono especial con teclado similar a una máquina), el relevo hace una comunicación simple, las 24 horas del día y los 365 días del año.

Usar el servicio de relevo de Puerto Rico es fácil. Una persona oyente o una persona sorda pueden marcar el 7-1-1 para alcanzar a un operador/a adiestrado que se conoce como Asistente de Comunicación (AC). El AC actúa como un



### Welcome to Puerto Rico

The Puerto Rico Relay Service connecting deaf, hard-of-hear individuals with users of regular phones.

Whether calling on a standard phone or a TTY, communication is simple, 24 hours a day and 365 days a year.

Using the Puerto Rico Relay Service is easy. Either the hearing or the deaf person dials 711 to reach a specially trained operator known as a communications assistant (CA). The CA acts as an impartial, two-way "relay" in the conversation.



**Números de Relevo de Puerto Rico**  
 (Puerto Rico Relay Number)

Internet | Protected Mode: Off | 100%

10:08 AM 9/7/2017

# ¡Comunícate

# Conmigo!

[www.puertoricorelay.com](http://www.puertoricorelay.com)



*Puerto Rico*



Llame a quien quiera,  
como quiera, y donde quiera.

# ¡Accesible!



USUARIO DE VOZ



OPERADORA



OPERADORA

Diálogo escrito

Ofreciéndole las mejores soluciones posibles a las necesidades de comunicación para las personas sordas y sordos parciales y aquellas con dificultad del habla.

- ▶ Servicio libre de costo que le permite comunicarse con usuarios de teléfonos estándar a través de operadores de relevo altamente capacitados.
- ▶ No tiene restricciones en cuanto al número llamado, duración o tipo de llamadas.
- ▶ Le permite hacer llamadas a todas partes del mundo, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ▶ Todas las llamadas son confidenciales. No se mantienen registros de ninguna conversación.

## Servicio de Relevo Federal (Federal Relay) [www.federalrelay.us](http://www.federalrelay.us)



El Servicio de Relevo Federal es para el uso de todas las agencias federales, contratistas federal autorizados, agencia que auspicias universidades y laboratorios, para el público en general acusar a agencias federales; siempre y cuando estés autorizado bajo la ley o regulaciones, del estado, local, gobiernos tribales u otras organizaciones enlistados en GSA Order 4800.2E.

## Lifeline • [www.lifeline.gov](http://www.lifeline.gov)

En combinación con el Fondo de Servicio Universal Federal y Estatal, el programa Lifeline provee un subsidio mensual de \$13.50 para cargos de acceso local y renta del servicio telefónico (residencial o móvil).

Para recibir el subsidio, debe ser beneficiario de este programas de ayudas del gobierno y aplica solo a un subsidio por unidad familiar/residencia:

- ▶ Programa de Asistencia Nutricional (PAN)
- ▶ Programa de Asistencia Médica (Medica id)
- ▶ Programa Federal de Vivienda Sección 8
- ▶ Programa de Comedores Escolares
- ▶ Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos
- ▶ Programa "Temporary Assistance to Needy Families" (TANFT)

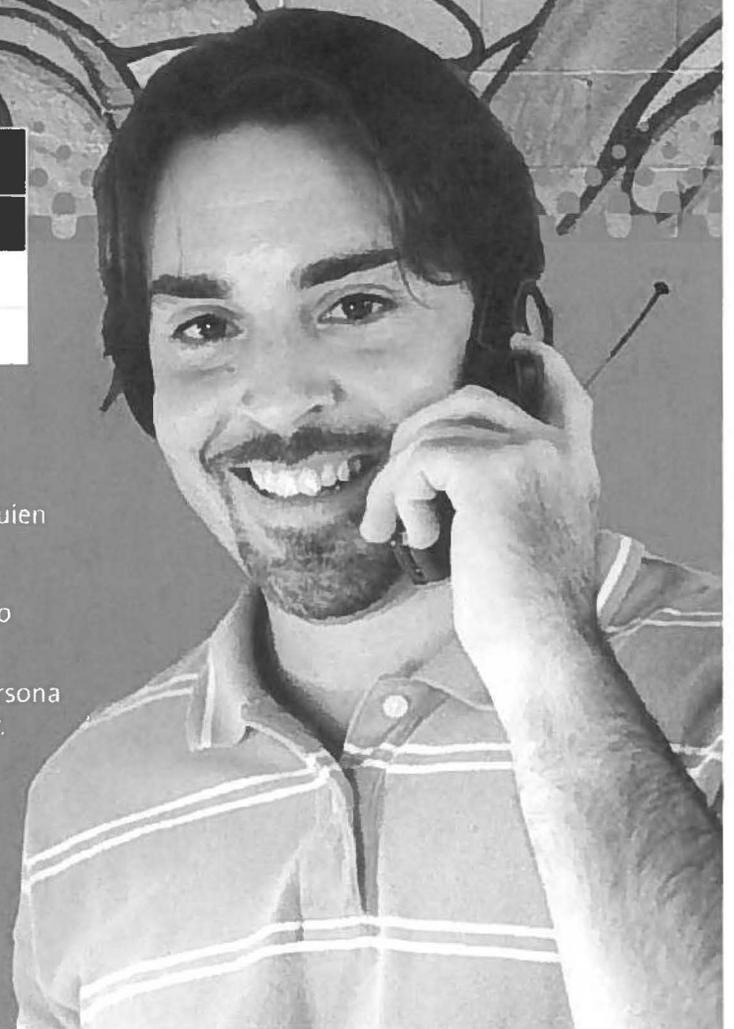
### Números a marcar para el Servicio de Relevo

	EN ESPAÑOL	EN INGLÉS
TTY	7-1-1   1-866-280-2050	7-1-1   1-866-280-2053
VOZ	7-1-1   1-866-280-2051	7-1-1   1-866-280-2054

El 7-1-1 es un número libre de costo e único a nivel nacional que le proporciona a todos el acceso a los servicios de relevo. Tan sólo marque 7-1-1 en cualquier teléfono para llamar a alguien que utilice un teléfono normal o un teléfono TTY de texto.

- ▶ La persona con dificultad para oír usa un equipo de teletipo que se conoce como el TTY, teletexto.
- ▶ El operador de relevo comunica el mensaje dicho por la persona oyente y lo escribe para que el usuario de TTY lo pueda leer.

Los usuarios oyentes pueden llamar fácilmente a los usuarios de TTY usando el servicio de relevo. El operador de relevo escribe el mensaje que dice la persona oyente para que el usuario de TTY lo pueda leer. Luego leerá la contestación escrita a través de TTY a la persona oyente.



# ¡Manténgase en contacto!

El Servicio de Relevo de Puerto Rico le conecta con todas las personas que hay en su vida.

Simplemente escoge el servicio que sea más adecuado para usted.



## HCO-Hearing Carry-Over *Relevo para Escuchar pero con Dificultad del Habla*

USUARIO CON TTY PARA CONVERSAR EN ESPAÑOL.

USUARIO CON TTY PARA CONVERSAR EN INGLÉS.

**1-866-280-2050**

**1-866-280-2053**

El servicio HCO permite que los usuarios oyentes con dificultad en el habla escucha a la persona a quien le está llamando. El usuario HCO escribe su conversación para que el operador de relevo lea su mensaje a la persona que recibe la llamada.

**De HCO a TTY.** Los usuarios de HCO pueden escuchar mientras el operador lee/articula el mensaje escrito del usuario de TTY. El usuario de HCO escribe su conversación directamente al usuario de TTY.

**De HCO a HCO.** El operador articulará lo que ambas partes escriben en el TTY de cada uno. Permite además el rediscado automático de llamada, corrección de error ortográfico y discado del último número llamado

## VCO-Voice Carry-Over *Para aquellas personas que no escuchan y pueden hablar*

EN ESPAÑOL

EN INGLÉS

**1-866-280-2656**

**1-866-280-2657**

VCO PARA TRADUCCIÓN (ESPAÑOL AL INGLÉS O INGLÉS AL ESPAÑOL)

**1-866-280-2657**

El servicio de VCO le ofrece a las personas sordas y/o sordos parciales hablar directamente con una persona oyente usando su propia voz. El operador/a de relevo escribe los mensajes de la persona oyente al TTY o a un teléfono VCO (Dialogue VCO) del usuario que tiene la dificultad en escuchar, este a su vez leerá el mensaje.

El servicio VCO de dos líneas permite que el cliente con dos líneas telefónicas y/o una computadora, use una de las líneas para hablar directamente a la persona oyente y la otra para recibir las repuestas escritas de la persona oyente. El resultado es una comunicación de fluidez más natural, sin pausa en la conversación.

**De VCO al TTY.** El operador/a de relevo escribe en el teclado lo que usted diga al usuario de TTY a quien usted llama. Todo lo que el usuario de TTY escriba en el teclado irá directamente a su TTY o equipo de desplegar texto para que usted lo lea.

**De VCO a VCO.** El operador/a de relevo hará las veces de "oídos" para las dos partes y escribirá, no sólo lo que usted le diga a su interlocutor, sino lo que le dicen a usted.

Este números de teléfonos es dedicado especialmente para las personas que poseen teléfono de VCO.

## STS- Speech to Speech • *Para personas que dificultad del habla*

EN ESPAÑOL

EN INGLÉS

**1-866-280-2052**

**1-866-280-2055**

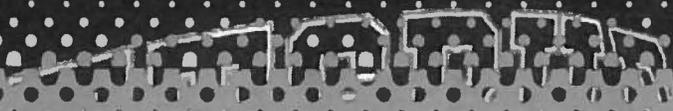
La persona con dificultad del habla puede usar su propia voz o un sintetizador de voz a través del teléfono. Tenemos operadores de relevo altamente cualificados que sirven de voz del usuario con problema del habla. Habrá ocasiones en que se le pedirá al usuario con dificultad del habla que repita su mensaje para asegurar que éste sea comunicado correctamente. Pueden utilizar el servicio de relevo con cualquier teléfono seas residencial o celular.



# Hagamos un **trabajo bien hecho.**



El Servicio de Relevo de Puerto Rico me ofrece la oportunidad de proveer estimados y establecer una agenda de trabajo desde cualquier lugar. Para mí, una buena comunicación produce buenos clientes satisfechos.



## Servicio de Relevo en Vídeo

DIRECCIÓN URL PARA COMPUTADORAS Y CÁMARAS DE VIDEO PARA EL INTERNET (WEBCAMS).

[www.sprintvrs.com](http://www.sprintvrs.com)

DIRECCIÓN IP PARA TELEVISIÓN Y VIDEOTELÉFONOS (VP 200).

[espanol.sprintvrs.tv](http://espanol.sprintvrs.tv)

PARA LAS PERSONAS OYENTES: SI USTED DESEA LLAMARME Y EN ESE MOMENTO NO ESTOY DISPONIBLE, PUEDE DEJAR UN MENSAJE AL INTÉRPRETE DE VIDEO Y EL/ELLA ME DEJARÁ SU MENSAJE. RECUERDE DEJAR SU NOMBRE Y SU NÚMERO DE TELÉFONO PARA VOLVER A LLAMARLE.

1-800-317-1206

- ▶ Disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ▶ Puede usar el ASL (lenguaje americano de señas); no tiene que escribir su mensaje ni indicar que ha terminado.
- ▶ Para más información, visite:  
[www.sprintrelay.com/sprint\\_relay\\_services/sprint\\_video\\_relay\\_services.php](http://www.sprintrelay.com/sprint_relay_services/sprint_video_relay_services.php)

## Sprint Relay Store • [www.sprintrelaystore.com](http://www.sprintrelaystore.com)

VEAS NUESTRA OFERTA DE TELÉFONOS INALÁMBRICOS CON SERVICIO ILIMITADOS POR UN COSTO MENSUAL BIEN BAJO. CONOZCA NUESTRO PLAN DE DATA SOLAMENTE PARA CLIENTES SORDOS Y SORDOS PARCIALES.



- ▶ Para sordos con dominio de lenguaje de señas, puede comunicarse con un intérprete de video através de HTC EVO 4G y/o Samsung Epic 4G. Solo tiene que bajar la aplicación: Sprint Mobile VRS



- ▶ Otro servicio para comunicarse con un intérprete de video através de una computadora portátil y/o personal. Solo bajar el programa de Sprint Video 4G.

- ▶ Nuestro Servicio al Cliente en Vídeo (VCS) ofrecen apoyo técnico.

## Servicio de Relevo en Internet

VAYAN A LA PÁGINA [WWW.SPRINTIP.COM](http://WWW.SPRINTIP.COM) Y ELIJAN EL BOTÓN QUE DICE "SPANISH" (ESPAÑOL)

[www.sprintip.com](http://www.sprintip.com)

- ▶ Para utilizar este servicio, el usuario debe tener una computadora con acceso al Internet de cualquier proveedor de Internet, una línea de teléfono, un navegador ("browser") como el Microsoft Internet Explorer.
- ▶ Para más información, visite:  
[www.sprintrelay.com/sprint\\_relay\\_services/sprint\\_ip\\_relay\\_service.php](http://www.sprintrelay.com/sprint_relay_services/sprint_ip_relay_service.php)

SPRINT IP PARA QUIENES USAN EL MENSAJE AL INSTANTE (IM) DEL AOL

- ▶ Funciona con cualquier computadora y/o equipos inalámbricos que tenga el servicio IM de AOL.
- ▶ Para más información, visite:  
[www.sprintrelay.com/sprint\\_relay\\_services/sprint\\_ip\\_using\\_instant\\_messenger.php](http://www.sprintrelay.com/sprint_relay_services/sprint_ip_using_instant_messenger.php)



USUARIO DE PRSL



Diálogo al ASL



INTÉRPRETE DE VIDEO



Diálogo hablado



USUARIO DE VOZ



USUARIO DE RELEVO EN INTERNET



Diálogo escrito



OPERADORA



Diálogo hablado



USUARIO DE VOZ



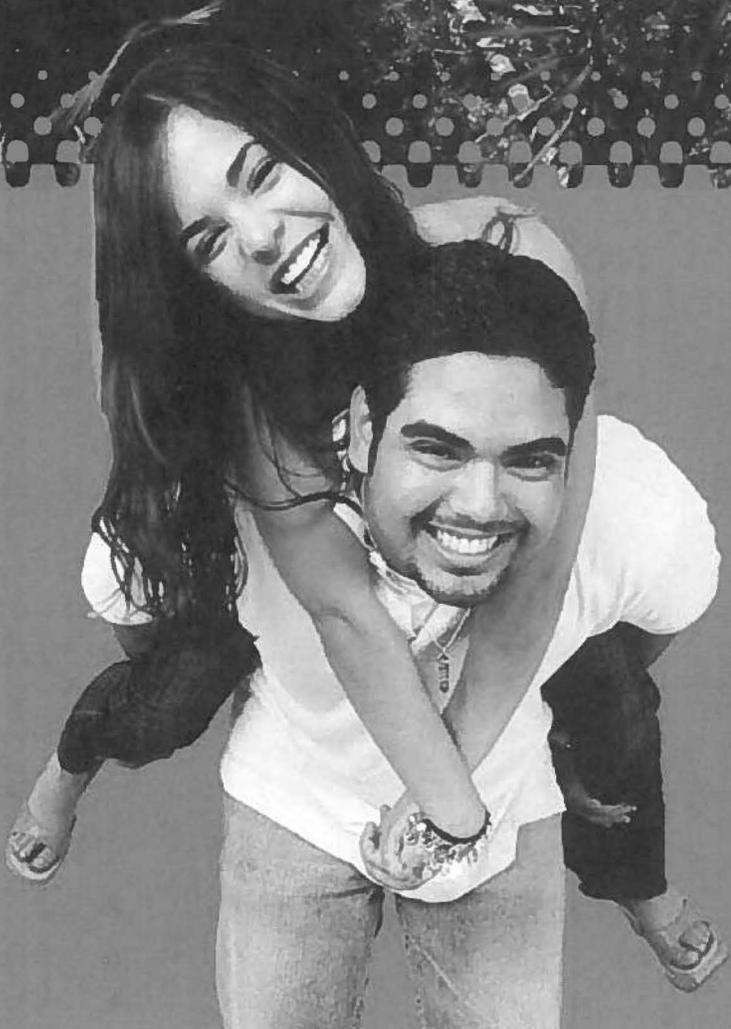


**Dialogue VCO**  
*Un teléfono que no permite perder  
un detalle de la llamada.*

COMUNICACIÓN DE RELEVO CON EL VCO

El Dialogue VCO es el teléfono ideal para las personas que tienen cierta pérdida auditiva, y desean usar su propia voz. Las respuestas lo leerán en la pantalla, de esta forma ambos lados de la conversación pueden disfrutar de una conversación a lo natural.

Disfrute  
**independientemente.**



VCO teléfono con texto

- ▶ Escuchar la voz de la persona que lo llama, al mismo tiempo lee el mensaje que se está diciendo.
- ▶ Disponible en pantalla brillante y letras fáciles de leer.
- ▶ Tiene la capacidad de funcionar como un teléfono tradicional, que lo puedes usar todo el mundo.

El servicio de relevo de VCO

- ▶ Es un servicio libre de costo\* de Puerto Rico Relay.
- ▶ Solo marque el el número de VCO seas español o inglés, y le provee al Operador del Relevo el número de la persona a quien desea llamar.
- ▶ Permite disfrutar de una conversación telefónica con naturalidad.

\* Los usuarios de VCO son responsables de los cargos para las llamadas de larga distancia. El Servicio de Relevo de VCO es gratuito.

# Libertad en su vida.

## eTurbo™

El sistema de turbo (Enhanced turbo code-eTurbo™) provee a los usuarios de servicios de relevo nueva velocidad y conveniencia al conectarse y realizar llamadas con equipo especial mediante preferencias de discado programadas. El Relevo de Sprint es el primer proveedor de servicio de relevo en asociarse con Ultratec para ofrecer servicio con equipos de TTY integrado con eTurbo.

## Relevo de Servicio 900

EN ESPAÑOL • TTY

1-900-230-5656

Los usuarios del servicio de relevo discan un número 900 diferente, libre de cargos, para conectarse con el Servicio de Relevo de Puerto Rico. El operador de relevo marcará el número 900 de llamada con cargo que usted solicite. Los procedimientos de facturación comienzan al momento de conectarse con el número 900. (Los procedimientos de facturación pueden aplicar de forma diferente dependiendo del servicio de número 900 al cual se llame.)

## Llamadas internacionales

EN ESPAÑOL • TTY

1-605-224-1837

El Servicio de Relevo de Puerto Rico permite a los usuarios llamar y recibir llamadas a, y de, cualquier parte del mundo (usando inglés o español únicamente). Las llamadas que se originan desde un país fuera de los EEUU también pueden acceder al Servicio de Relevo de Sprint llamando al 1-605-224-1837.

## Emergencia

En caso de una emergencia, los usuarios de TTY deben llamar directo al 911. Marcando directo al 911 y de inmediato al número de emergencia local de TTY, puede ahorrar el tiempo valioso en situaciones de carácter urgente.

## Recuperación de mensajes en contestadora

Los usuarios de TTY pueden solicitar al Servicio de Relevo de Puerto Rico que les recupere los mensajes de su contestadora de voz o su buzón electrónico de voz. Para solicitar la recuperación de mensajes de la contestadora, escriba "AMR" en el teclado con las instrucciones o la contraseña y luego "GA." El Asistente de Comunicaciones le escribirá, "COLOQUE EL TELÉFONO DE MANO AL LADO DE SU CONTESTADORA Y ENCIENDALA GA." Coloque el teléfono de mano sobre el altoparlante de la contestadora hasta que se hayan recuperado todos los mensajes. Luego coloque el teléfono de mano otra vez en el TTY y escriba "GA." El Asistente de Comunicaciones escribirá sus mensajes.



## Servicio al Cliente

EN ESPAÑOL	1-800-676-4290
EN INGLÉS	1-800-676-3777
EMAIL	Sprint.TRSCustServ@sprint.com

- ▶ Respuestas a sus preguntas o dudas
- ▶ Reciba ayuda sobre la comunicación de llamadas
- ▶ Someter una querrela
- ▶ Solicitar información impresa o hacer una presentación en su área

## Por Favor No Enganche

El propósito de esta campaña, Por Favor No Enganche, es disminuir la frecuente llamada a ser enganchada por las personas que no están familiarizada con el relevo. Esta campaña incluye:

- ▶ Anuncios en servicios públicos
- ▶ Artículos publicados por las empresas privadas y de negocios.

Si usted ha experimentado una llamada que le enganche, contacte al Gerente del Programa de Relevo. Ella contactará a la empresa para educarlo sobre el servicio de relevo.

Muchas personas han encontrado que cambiando la información de salud provisto por el operador/a de relevo cuando anuncie el servicio de relevo de Puerto Rico es otra alternativa en disminuir que las llamadas no sea enganchada.

En vez de anunciar, "Este es el Servicio de Relevo de Puerto Rico...", hazle saber al operador/a que al comenzar la llamada, anuncie que este es un cliente que frecuente su negocio llamando através del Servicio de Relevo de Puerto Rico, y/o prefiera decir: Esta es ( su nombre) llamando através del Servicio de Relevo de Puerto Rico.

# Estamos ahí cuando nos necesite.



### Concientización Educativa:

La Gerente del Programa de Relevo está disponible para:

- ▶ proveer información educativa a las personas sordas, sordos parciales, oyentes y aquellas personas con problema del habla.
- ▶ hacer presentaciones, proveer adiestramiento y distribuir materiales informativos del relevo.
- ▶ contestar a sus preguntas, ofrecer información oportuno y resolver cualquier índole relacionado con el problema del relevo.

Contacte a Elizabeth A. Ríos, Gerente del Programa de Relevo de Puerto Rico a:  
304 Ponce de León Ave. Suite 8, San Juan, Puerto Rico 00918

1-787-775-6775 TTY | 1-787-775-6800 voz | 787 775 5850 y/o 1-913-523-9276 FAX  
1-800-317-1206 DEJAR MENSAJE | elizabeth.a.rios@sprint.com EMAIL

## Opciones de facturación

El uso del Servicio de Relevo de Puerto Rico dentro de su área local de llamadas es libre de cargos. Las tarifas de larga distancia las determina su acarreador de larga distancia. Las llamadas de larga distancia del Servicio de Relevo de Puerto Rico se facturan a una tarifa menor. El Servicio de Relevo de Puerto Rico le ofrece una serie de opciones de facturación al efectuar llamadas intraestatales, interestatales o internacionales. Notifique al Asistente de Comunicaciones sobre su opción de facturación preferida: cargo directa; cargo revertido; cargo a un tercero; tarjeta de llamadas de su acarreador de servicio conmutado local (LEC, por sus siglas en inglés) u otra tarjeta de llamadas de larga distancia o tarjeta telefónica prepagada.

## Teléfonos públicos con TTY

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) emitió una orden con un plan interino para acceder a los servicios de relevo desde teléfonos públicos. La orden dispone que:

- ▶ Todas las llamadas locales por teléfonos públicos con TTY son gratis.
- ▶ Las llamadas de larga distancia pueden facturarse mediante tarjetas de llamadas y tarjetas prepagadas.
- ▶ Los usuarios de TTY que deseen usar un teléfono público con TTY usando monedas, pueden usar el Servicio de Relevo de Puerto Rico a fin de recibir ayuda para lograr la conexión. Hay varias maneras de facturar llamadas fuera del área local: cargo revertido, cargo a un tercero, tarjeta de llamadas y tarjeta prepagada.

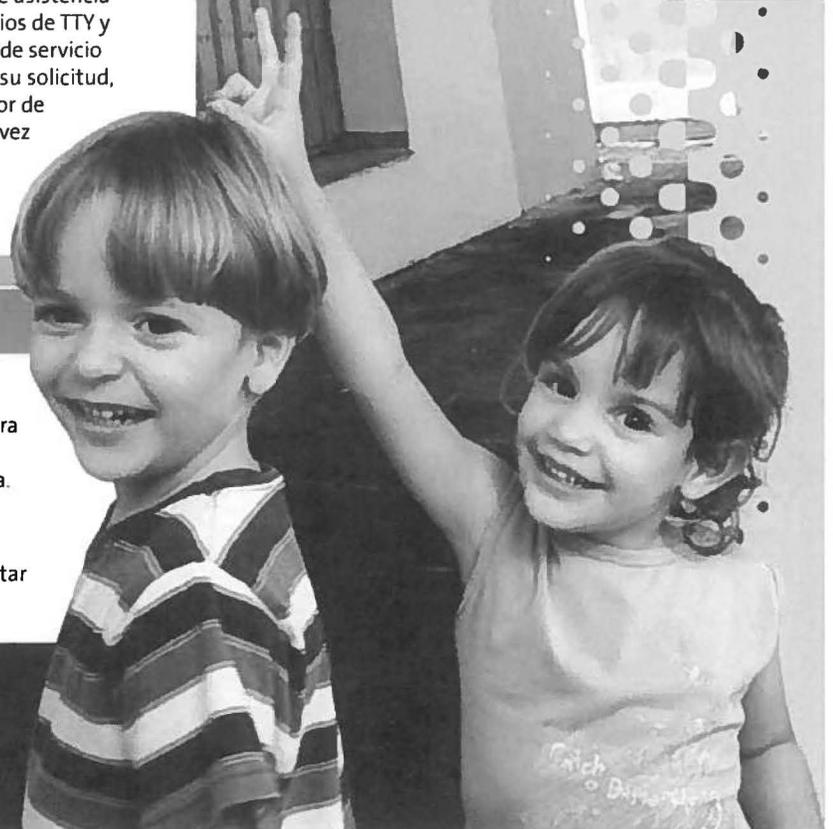
## Asistencia de la guía telefónica

El Servicio de Relevo de Puerto Rico hará llegar las llamadas de asistencia de la guía telefónica (DA, por sus siglas en inglés) entre usuarios de TTY y el operador de asistencia de la guía telefónica del acarreador de servicio conmutado local (LEC). Cuando la persona que llama expone su solicitud, el Asistente de Comunicaciones se comunicará con el operador de asistencia de la guía telefónica del LEC correspondiente. Una vez obtenido el número, la persona que llama puede optar por poner la llamada a través del Servicio de Relevo de Puerto Rico o disarla directamente de TTY a TTY.

## Programa de Distribución de Equipos

Es un programa que se puedan beneficiar las personas que tienen dificultad para escuchar el teléfono. Para ser elegible para solicitar un teléfono libre de costo, sus ingresos deben de estar bajos los niveles establecidos en las Guías Federales de Pobreza. Ver solicitud adjunto.

Agencias privadas, gobiernos, entidades sin/con fines de lucro, oficinas privadas, escuelas, universidades u otros pueden solicitar el Programa.



# Comuníquese libremente.

Números de llamadas libre de costo

No hay  
excusa para una  
barrera en la  
comunicación

	EN ESPAÑOL	EN INGLÉS
TTY	7-1-1   1-866-280-2050	7-1-1   1-866-280-2053
VOICE	7-1-1   1-866-866-2051	7-1-1   1-866-280-2054
VCO	1-866-280-2656	1-866-280-2657
VCO TRADUCCIÓN	1-866-280-2657	1-866-280-2657
HCO	1-866-280-2050	1-866-280-2053
STS	1-866-280-2052	1-866-280-2055
900 CALLS	1-900-230-5656	1-900-230-5656
SERVICIO AL CLIENTE	1-800-676-4290	1-800-676-3777



Puerto Rico

711

RELAY



# Transferencia de Voz a Voz

## Asistencia Especial Cómodo



### **¿Qué es una transferencia de Voz a Voz?**

Si usted tiene dificultad para hablar y no se siente cómodo hablando directamente desde el teléfono, puedes usar el Servicio de Relevo de Puerto Rico con solo marcar el 711 y/o 1-866-280-2052. Una persona sin dificultad del habla, normal, puede llamar al mismo número para conversar con usted.

Contamos con un operador/a altamente cualificado que servirá de intermediario usando tu voz y repetir las conversaciones de él o de ella cuando seas necesario. Habrá un momento cuando el usuario preguntará para repetir los mensajes para que así el operador/a puedan transmitir el mensaje con precisión. Para usar el servicio no necesita un equipo especial.

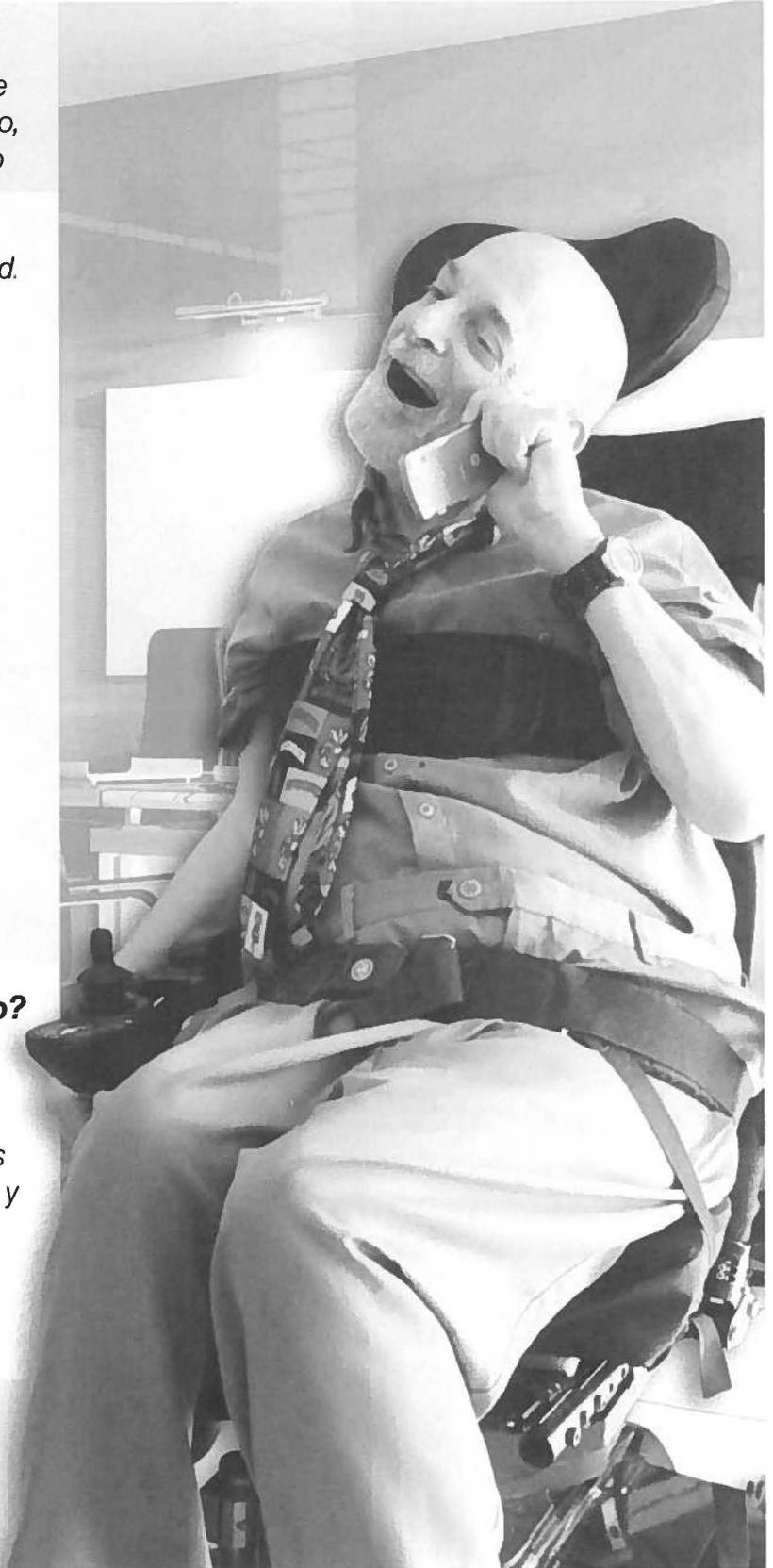
Esto es lo que el **Servicio de Transferencia de Voz a Voz** pueden hacer para tí y que para otros es un reto hablar con dificultad mientras esté en el teléfono.

- El servicio es gratuito
- Completamente confidencial
- Puede llamar a cualquier hora, donde quiera

### **¿Qué es el Servicio de relevo de Puerto Rico?**

El Servicio de Relevo de Puerto Rico es un servicio libre de costo la cual permitas la posibilidad del uso del teléfono y una mejor experiencia para miles de ciudadanos y visitantes de Puerto Rico que son sordos, sordos parciales y con problemas del habla. Este servicio son regulado por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico y provisto através de Sprint Relay.

Conozca más sobre la información de Transferencia de Voz a Voz, visitando [www.puertoricorelay.com/sts](http://www.puertoricorelay.com/sts) o llamar al Servicio al Cliente al **1-800-676-4290**.





# Transferencia de Voz a Voz

Cómo trabaja para tí...



**1** Marque **7-1-1** o  
**1-866-280-2052.**

Usted habla con el  
usuario.



**2** Mientras que  
esté hablando, el  
operador/a usará su  
voz para tí.



**3** Escuchará la voz del  
usuario directamente  
Continúe con la  
conversación.

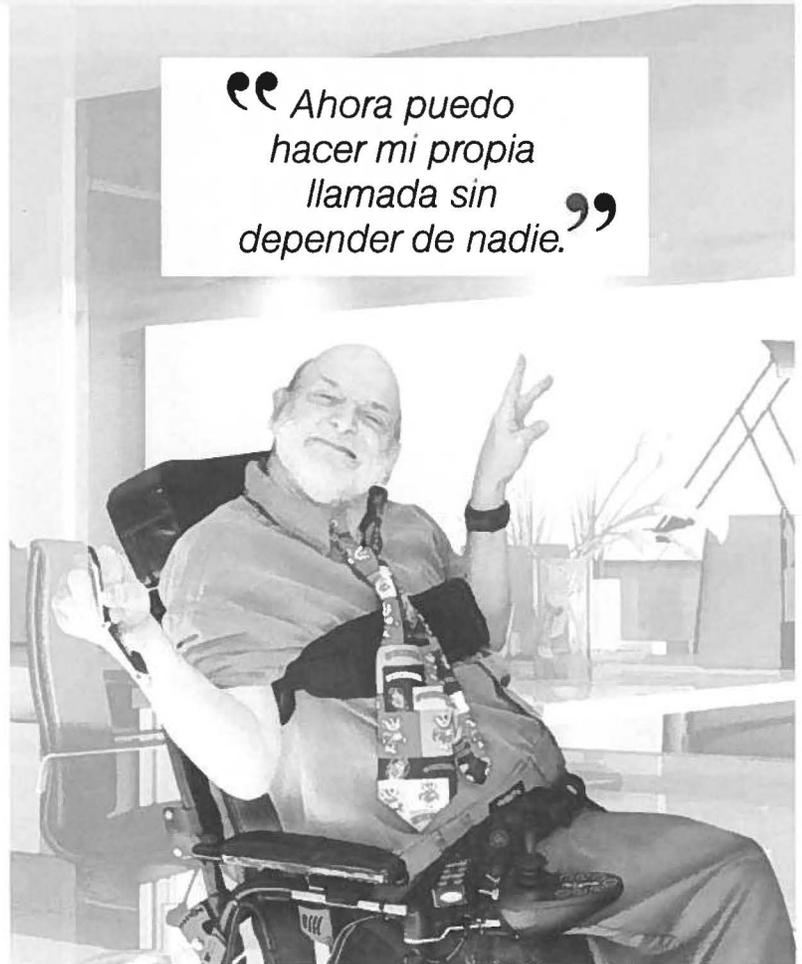


## Contacto:

Elizabeth A. Ríos  
Gerente de PR Relay  
304 Ponce de León Ave. Ste. 8  
San Juan, PR 00918

787-775-6800 Voz  
787-775-6775 TTY  
787-775-5850 Fax  
866-558-1035 Videoteléfono  
elizabeth.a.rios@sprint.com  
www.puertoricorelay.com/sts

“ Ahora puedo  
hacer mi propia  
llamada sin  
 depender de nadie.”





# Transferencia de Voz

## Voice Carry-Over (VCO)



### ¿Qué es Transferencia de Voz?

Si usted es sordo/a parcial, siente que está perdiendo la audición o tiene dificultad para escuchar el teléfono, la mejor y perfecta comunicación para usted es la Transferencia de Voz.

La Transferencia de Voz, conocido como VCO permite al usuario sordo o sordo parcial comunicarse directamente con una persona oyente. Cuando la persona oyente habla, el operador/a del relevo servirá de "Oídos" del usuario sordo/sordo-parcial y que a su vez escribes el mensaje de la persona oyente en la pantalla del TTY o del teléfono VCO.

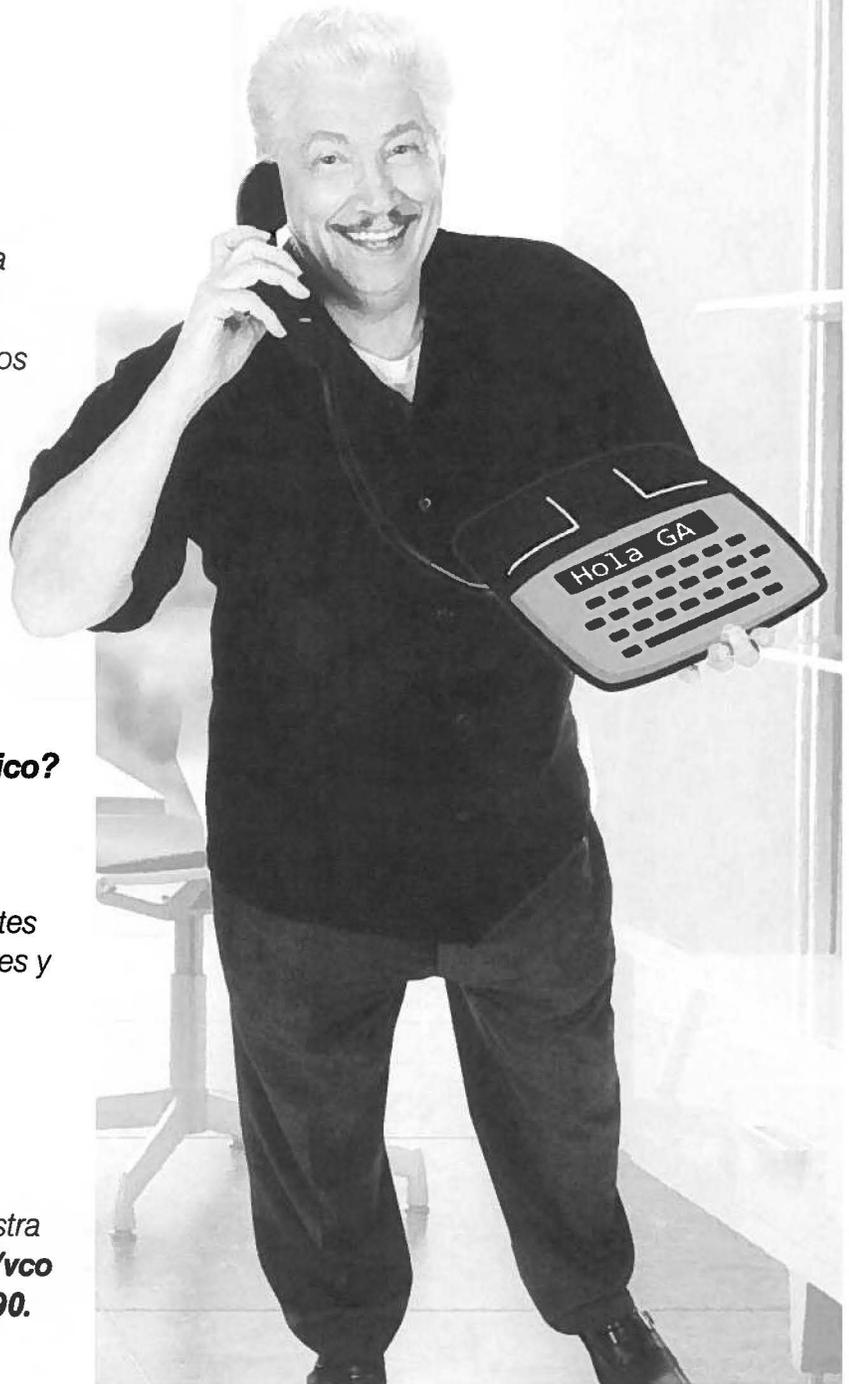
El Relevo de Puerto Rico ofrece diferentes tipos de llamadas de VCO tales como:

- VCO al VCO
- VCO al TTY
- 2-Líneas VCO
- VCO con Privacidad

### ¿Qué es el Servicio de relevo de Puerto Rico?

El Servicio de Relevo de Puerto Rico es un servicio libre de costo la cual permitas la posibilidad del uso del teléfono y una mejor experiencia para miles de ciudadanos y visitantes de Puerto Rico que son sordos, sordos parciales y con problemas del habla. Este servicio son regulado por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico y provisto através de Sprint Relay.

Para más información sobre el VCO, visite nuestra página situado en: [www.puertoricorelay.com/vco](http://www.puertoricorelay.com/vco) o llamar al Servicio al Cliente al **1-800-676-4290**.





# Transferencia de Voz (VCO)

Cómo trabaja para tí...



- 1** Marque 711 o 1-866-280-2656 (1-866-280-2657 – Solamente de Español a Inglés). El usuario de VCO habla con el usuario de voz (oyente).

- 2** Luego que el usuario de VCO diga: "Adelante", le corresponde el turno de hablar del usuario de voz.

- 3** El operador del relevo escribirá el mensaje del usuario de voz. El usuario de VCO leerá el mensaje en el pantalla del TTY o del teléfono VCO.



## Contacto:

Elizabeth A. Ríos  
Gerente de PR Relay  
304 Ponce de León Ave. Ste. 8  
San Juan, PR 00918

787-775-6800 Voz  
787 -775-6775 TTY  
787-775-5850 Fax  
866-558-1035 Videoteléfono  
elizabeth.a.rios@sprint.com  
www.puertoricorelay.com/vco

“ ¡La Transferencia de Voz a través del Servicio de Relevo de Puerto Rico permite hacer una comunicación con el teléfono bien simple! ”





**SI NO OYES BIEN, LLÁMANOS.**

**1-800-676-4290**

**[elizabeth.a.rios@sprint.com](mailto:elizabeth.a.rios@sprint.com)**

**Sprint**  
Relay

