



Protección de los consumidores durante el período de finalización del ACP

¿Qué está pasando con el ACP?

Los \$14,200 millones de dólares que el Congreso puso inicialmente a disposición del ACP se están agotando. Debido a la falta de financiamiento adicional para el ACP, la Comisión ha anunciado que abril de 2024 será el último mes en que los hogares del ACP recibirán el descuento *completo* de este, como lo han recibido en meses anteriores. Es posible que los hogares del ACP reciban un descuento *parcial* en mayo de 2024. Después de mayo de 2024, a menos que el Congreso aporte financiamiento adicional, los hogares del ACP dejarán de recibir el beneficio del ACP y este finalizará. Como consecuencia, la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC) ha empezado a tomar medidas para finalizar el ACP. Para obtener más información sobre el período de finalización, visite: www.fcc.gov/acp.

Avisos a los hogares del ACP sobre el período de finalización

Durante el período de finalización, las compañías de internet deben enviar a los hogares del ACP tres (3) avisos distintos sobre la finalización del ACP y su repercusión en las facturas y el servicio de internet de los hogares. Los dos primeros avisos deberían haberse recibido a finales de enero y a mediados de marzo para informar a los hogares del ACP que el programa llega a su fin y de las repercusiones en su servicio y factura. El último (tercer) aviso se incluirá como parte de la última factura o ciclo de facturación en el que se aplique el descuento completo del ACP.

Protección de los consumidores

Durante el período de finalización del ACP, las compañías de internet del ACP siguen siendo responsables de cumplir los requisitos de protección del consumidor establecidos en las normas del programa. Algunas se mantendrán incluso después de que este haya finalizado. Las normas de protección de los consumidores del ACP incluyen, entre otras, las siguientes:

- *Transferencia del descuento del ACP:* durante el período de finalización del ACP, los hogares pueden seguir transfiriendo su descuento del ACP a otras empresas de internet participantes que sigan aceptando transferencias del ACP.
- *Terminación del servicio:* las compañías de internet del ACP no pueden cancelar el servicio de internet de un hogar del ACP elegible por falta de pago del mismo hasta que hayan transcurrido 90 días desde la fecha de vencimiento de la factura; sin embargo, con previo aviso, las compañías de internet del ACP pueden cambiar el hogar a un plan de internet de menor costo si el hogar entra en situación de morosidad después de la fecha de vencimiento de la factura. Esta norma estará en vigencia mientras el hogar siga recibiendo el descuento del ACP.
- *Tarifas por terminación anticipada:* si un hogar entró en un plan de servicios con un contrato de servicios y aplicó su descuento del ACP a ese plan de servicios, la compañía de internet no puede cobrar al hogar una tarifa de terminación anticipada por terminar ese contrato de servicio antes de tiempo, incluso después de que finalice el ACP.

Determinar cómo continuar con el servicio de internet

Durante el período de finalización del ACP:

Los hogares del ACP no están obligados a permanecer con su compañía de internet ni a seguir recibiendo el mismo servicio de internet una vez finalizado el ACP.

- Los hogares pueden optar por darse de baja (dejar de recibir el servicio de internet una vez finalizado el ACP) poniéndose en contacto con su compañía de internet y comunicándoles que desean cancelar su servicio de internet.

Si los hogares desean seguir recibiendo el servicio de internet, pueden:

- seleccionar otro plan de internet de menor costo de la misma compañía de internet, o
- iniciar un servicio de internet con otra compañía de internet.

Una vez finalizado el ACP:

Es posible que la compañía de internet haya preguntado a los hogares ACP si desean continuar con el servicio ("optar por continuar") una vez finalizado el ACP; es posible que a los hogares del ACP se les haya preguntado esto cuando se inscribieron para recibir el descuento del ACP con su compañía de internet o más recientemente.

Los hogares del ACP seguirán recibiendo el servicio de internet una vez finalizado el ACP si:

- Previamente acordaron continuar con el servicio de internet de su compañía de internet.
- Pagaron el servicio de internet de su compañía de internet ANTES de empezar a recibir el descuento del ACP.
- Actualmente contribuyen al costo de su servicio de internet incluso con el descuento del ACP aplicado.
 - Esto incluye a los hogares que contribuyen al costo de cualquier parte de los servicios combinados (como los que ofrecen voz, internet y mensajes de texto o video e internet) que incluyen el servicio de internet con el apoyo del ACP.

Los hogares del ACP NO seguirán recibiendo el servicio de internet una vez finalizado el ACP si:

- NO acordaron previamente continuar con el servicio de internet una vez finalizado el ACP.
- No han pagado a su compañía de internet por el servicio.

Si un hogar no está seguro de haber optado previamente por continuar o darse de baja del servicio de su compañía de internet una vez finalizado el ACP, debe ponerse en contacto con su compañía de internet y discutir sus opciones.

Manténgase informado

Para prepararse para el final del ACP, se recomienda encarecidamente a los hogares que:

- Verifiquen constantemente su correo electrónico, mensajes de texto y correo postal en busca de avisos de su compañía de internet sobre la finalización del ACP y cómo afectará a su factura de internet.
- Se pongan en contacto con su compañía de internet y pregunten si tienen un plan de menor costo o un programa para personas con bajos ingresos. Cuando llame a su compañía de internet, tenga a mano la información de verificación de la cuenta y la facturación.

- Comuníquese con la Compañía Administrativa de Servicio Universal (Universal Service Administrative Company, USAC) si tiene preguntas sobre el cierre del programa. Los consumidores pueden llamar al Centro de Apoyo del ACP al 877-384-2575 o visitar AffordableConnectivity.gov para obtener más información sobre el estado del programa.
- Los consumidores también pueden presentar una queja a través del Centro de Quejas de los Consumidores de la FCC en <https://consumercomplaints.fcc.gov> sobre problemas de facturación y servicio del ACP.