



Optar por continuar o darse de baja del servicio de internet

¿Qué está pasando con el ACP?

Los \$14,200 millones 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. Los hogares del ACP podrán recibir 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.

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 más barato de la misma compañía de internet, o
- iniciar un servicio de internet con otra compañía de internet.

A los hogares del ACP no se les cobrarán tarifas de terminación ni por cambiar de plan con la misma compañía de internet del ACP ni con una distinta.

Una vez finalizado el ACP:

Es posible que la compañía de internet haya preguntado a los hogares del ACP si desean continuar con el servicio una vez finalizado el programa; 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.
 - o 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 apoyado por el 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 comunicarse con su compañía de internet y analizar sus opciones.

Preguntas para las compañías de internet

Estas son algunas de las preguntas recomendadas que deben plantear los hogares del ACP cuando se comuniquen con su compañía de internet para analizar las opciones una vez finalizado el programa:

- ¿Cómo cambiará mi factura de internet después de abril de 2024?
- ¿Seguiré recibiendo el servicio de internet una vez finalizado el ACP (si opté por recibirlo o darme de baja anteriormente)?
 - o En caso afirmativo, ¿cuál será el gasto de mi bolsillo por el servicio de internet una vez finalizado el ACP?
 - o Si no he optado previamente por continuar recibiendo el servicio de internet una vez finalizado el ACP, ¿qué debo hacer si decido que quiero continuar con el servicio de internet?
- ¿Existen otros planes de internet de menor costo que satisfagan las necesidades de mi hogar?

Los hogares deben prepararse para hablar de cómo utilizan el servicio de internet, por ejemplo, teletrabajadores ocasionales o frecuentes, estudiantes con deberes, dispositivos con conexión a internet. Pregunte cuánto le costará el plan de internet recomendado.

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](https://www.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.

Para obtener más información, consulte la Orden de Finalización del ACP, el Aviso Público de 60 días de Finalización del ACP y las guías del consumidor que se encuentran en el sitio web de la FCC en www.fcc.gov/acp.

Consulte el programa Lifeline

Los hogares del ACP también pueden ser elegibles para el programa [Lifeline](#) de la FCC, que ofrece un descuento de hasta \$9.25 al mes en servicios de teléfono, internet o servicios combinados de teléfono e internet (de hasta \$34.25 si vive en tierras tribales que cumplan los requisitos). No todos los beneficiarios del ACP podrán acogerse a Lifeline y no todas las compañías de internet del ACP participan en el programa Lifeline. Para obtener más información y presentar su solicitud, visite lifelinesupport.org.