



## Optar por continuar o por darse de baja del servicio de internet

### ¿Qué pasa con el ACP?

Los \$14,200 millones que el Congreso puso inicialmente a disposición del Programa de Descuentos para Internet (Affordable Connectivity Program, ACP, por sus siglas en inglés) se están agotando. Debido a la falta de financiamiento adicional para el ACP, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) ha anunciado que abril de 2024 será el último mes en que los hogares participantes en el ACP recibirán el descuento *completo* de este, como lo han recibido en meses anteriores. Los hogares participantes en el 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 participantes en el 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 programa ACP. Para obtener más información sobre el periodo de finalización, visite:

<https://www.fcc.gov/programa-de-descuentos-para-internet-acp>

### Determinando cómo continuar con el servicio de internet

#### Durante el periodo de finalización del ACP

Los hogares participantes en el ACP no están obligados a permanecer con su compañía de internet ni a seguir recibiendo el mismo servicio de internet una vez finalizado el programa 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 optar por una de las siguientes alternativas:

- Seleccionar otro plan de internet, más barato, de la misma compañía de internet.
- Iniciar un servicio de internet con otra compañía de internet.

A los hogares participantes en el ACP no se les cobrarán tarifas de terminación por cambiarse de plan en la misma compañía de internet a través de la cual reciben el descuento ACP, ni tampoco si se cambian a un plan con otra compañía.

#### Una vez finalizado el programa ACP

Es posible que la compañía de internet les haya consultado a los hogares participantes en el ACP si desean continuar con el servicio una vez finalizado el programa; es posible que a los hogares participantes en el ACP se les haya preguntado esto cuando se inscribieron para recibir el descuento ACP a través de su compañía de internet o más recientemente.

Los hogares participantes en el ACP seguirán recibiendo el servicio de internet una vez finalizado el programa ACP si:

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

Los hogares participantes en el ACP NO seguirán recibiendo el servicio de internet una vez finalizado el programa 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 los miembros de un hogar no están seguros de haber optado previamente por continuar o por darse de baja del servicio de su compañía de internet una vez finalizado el ACP, deben comunicarse con su compañía de internet y analizar sus opciones.

### **Preguntas dirigidas a las compañías de internet**

Estas son algunas de las preguntas que se recomienda a los hogares participantes en el ACP plantear cuando se comuniquen con su compañía de internet para analizar sus opciones una vez finalizado el programa:

- ¿Cómo cambiará mi cuenta de internet después de abril de 2024?
- ¿Seguiré recibiendo el servicio de internet una vez finalizado el ACP (opté por recibirlo o por darme de baja)?
  - o En caso afirmativo, ¿cuál será el gasto que debo aportar 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 mantener mi servicio de internet?
- ¿Existen otros planes de internet de menor costo que cubran las necesidades de mi hogar?

Los hogares deben prepararse para hablar sobre cómo utilizan el servicio de internet. Por ejemplo, teletrabajadores ocasionales o frecuentes, estudiantes con tareas, sobre equipos con conexión a internet. Consulte cuánto le costará el plan de internet recomendado.

### **Manténgase informado**

En preparación del fin del programa ACP, se recomienda encarecidamente a los hogares:

- Revisar regularmente su correo electrónico, mensajes de texto y correo postal en busca de avisos de su compañía de internet sobre la finalización del ACP y sobre cómo esto afectará su cuenta de internet.

- Contactarse con su compañía de internet y consultarle si ofrece algún plan de menor costo o algún programa para personas con bajos ingresos. Cuando llame a su compañía de internet, tenga a mano la información de verificación de la cuenta y una copia de esta.
- Comuníquese con la compañía administradora de servicio universal (Universal Service Administrative Company, USAC, por sus siglas en inglés) si tiene preguntas sobre el fin del programa. Los consumidores pueden llamar al centro de soporte del ACP (ACP Support Center) al 877-384-2575 o visitar [AffordableConnectivity.gov](https://www.affordableconnectivity.gov) (en inglés) para obtener más información sobre la situación del programa.
- Los consumidores también pueden presentar una queja a través del centro de la FCC para quejas de los consumidores (FCC's Consumer Support Center) en <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés) sobre problemas relacionadas con cuentas o servicios del ACP.

Para obtener más información, consulte la orden de finalización del ACP (ACP Wind-Down Order), la notificación pública enviada con 60 días de anticipación sobre la finalización del ACP (Wind-Down 60-Day Public Notice) y las guías para el consumidor que se encuentran en el sitio web de la FCC, <https://www.fcc.gov/programa-de-descuentos-para-internet-acp>

### **Averigüe información sobre el programa Lifeline**

Los hogares participantes en el ACP también pueden ser elegibles para el programa [Lifeline](https://www.fcc.gov/lifeline) de la FCC, que ofrece un descuento de hasta \$9.25 al mes en el servicio de teléfono, de internet o en el servicio combinado 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, ni todas las compañías de internet que participan en el ACP participan en el programa Lifeline. Para obtener más información y presentar su solicitud, visite [lifelinesupport.org](https://lifelinesupport.org) (en inglés).