



## Programme de connectivité à prix réduit (ACP)(ACP) Fiche d'information sur la clôture

Dans le cadre de la loi bipartisane sur les infrastructures, la Federal Communications Commission (FCC) a été chargée d'élaborer et de maintenir le programme de connectivité à prix réduit (ACP) - un programme fédéral qui offre aux ménages éligibles une réduction sur leur facture mensuelle Internet et une réduction unique sur l'achat d'un ordinateur portable, d'un ordinateur de bureau ou d'une tablette.

Plus de 23 millions de ménages bénéficiaires de l'ACP sont concernés par la clôture du programme.

### Que se passe-t-il ?

En raison de l'absence de financement supplémentaire pour le programme ACP, la Commission a annoncé que le dernier mois entièrement financé pour la réduction ACP est avril 2024. Sans financement supplémentaire du Congrès, le programme ACP ne peut fournir qu'un remboursement partiel aux sociétés Internet qui décident de continuer à offrir la réduction aux ménages bénéficiaires de l'ACP en mai 2024. En conséquence, la FCC a commencé à prendre des mesures pour mettre fin au programme ACP.

La période de clôture comprend les étapes suivantes :

- Un gel des inscriptions : Le programme FCC a cessé d'accepter de nouvelles demandes et inscriptions le 7 février 2024 à 23h59 ET.
  - Les ménages qui ont été approuvés et inscrits auprès d'un fournisseur de service Internet à cette date et qui restent inscrits au programme continueront à bénéficier de leurs réductions ACP pendant la période de clôture et jusqu'à la fin du programme ACP.
  - Les ménages qui n'ont pas été en mesure de terminer complètement leur inscription avant le 7 février 2024, à 23h59 ET, ne peuvent pas s'inscrire au programme ACP pendant le gel des inscriptions.
  
- Un avis public de 60 jours : Le 4 mars 2024, la FCC a publié un nouvel avis public annonçant quel serait le dernier mois où le programme ACP serait complètement financé.
  - **Avril 2024** : Si le Congrès n'accorde pas de financement supplémentaire, avril sera le dernier mois au cours duquel les ménages bénéficiaires de l'ACP recevront la réduction ACP complète qui leur a été accordée au cours des mois précédents.
  - **Mai 2024** : Si le Congrès ne fournit pas de financement supplémentaire, les fournisseurs de service Internet peuvent, sans y être obligés, accorder une réduction moindre ou partielle dans le cadre du programme ACP à leurs abonnés en mai 2024. Les sociétés Internet informeront les ménages bénéficiaires de l'ACP si la réduction partielle leur est applicable.
  - **Après mai 2024** : Si le Congrès ne fournit pas de financement supplémentaire, le programme ACP n'existera plus en tant que programme de réduction sur Internet et les appareils pour les ménages éligibles. Les ménages bénéficiaires de l'ACP seront soumis au tarif non réduit proposé par leur fournisseur de service Internet s'ils choisissent de continuer à recevoir leur service Internet sans bénéficier de la réduction ACP.

## Notification des fournisseurs de service Internet agréés dans le cadre du programme ACP :

Les fournisseurs de service Internet agréés dans le cadre du programme ACP sont tenus d'envoyer trois (3) avis écrits aux ménages bénéficiant du programme ACP :

- **Premier avis** : au plus tard le 25 janvier 2024, les ménages ACP devraient avoir reçu leur premier avis écrit de leur fournisseur de service Internet les informant de la fin du programme ACP et de son impact sur leur service et leur facture.
- **Deuxième avis** : Le 19 mars 2024, les ménages bénéficiaires de l'ACP recevront un deuxième avis écrit de leur fournisseur de service Internet les informant qu'avril 2024 sera le dernier mois où la réduction de 30 dollars par mois (ou de 75 dollars par mois pour les personnes vivant sur des terres tribales) sera appliquée à leur facture.
- **Avis final** : Cet avis sera inclus dans la dernière facture ou le dernier cycle de facturation au cours duquel la réduction ACP totale est appliquée.

## Modalités du maintien du service Internet :

Pendant la période de clôture du programme ACP :

- Les ménages bénéficiaires du programme ACP ne sont pas tenus de rester avec leur fournisseur de service Internet ou même de continuer à recevoir le même service Internet après la fin du programme ACP.
  - Vous pouvez choisir de vous retirer (cesser votre service Internet après la fin du programme ACP) en contactant votre fournisseur de service Internet et en lui disant que vous souhaitez interrompre votre service internet.
- Si vous souhaitez continuer à recevoir Internet, vous pouvez :
  - sélectionner un autre plan moins cher auprès du même fournisseur de service Internet, ou
  - souscrire un service Internet auprès d'un autre fournisseur

Les ménages bénéficiaires de l'ACP ne payeront pas de frais de résiliation ou de frais de changement de plan s'ils choisissent de rester avec le même fournisseur de service Internet ou d'en changer du moment qu'ils participent au programme ACP.

Après la fin du programme ACP :

- Les ménages bénéficiaires de l'ACP ont sans doute reçu une lettre/e-mail de leur fournisseur de service Internet leur demandant s'ils souhaitaient continuer à bénéficier du service après la fin du programme ACP. La question peut leur avoir été posée par leur fournisseur de service au moment où ils se sont inscrits au service Internet dans le cadre du programme ACP ou plus récemment.
- Les ménages bénéficiaires de l'ACP continueront à bénéficier du service Internet après la fin du programme ACP s'ils :
  - ont précédemment accepté de continuer à bénéficier du service internet de leur société.
  - payaient leur service Internet auprès de leur fournisseur AVANT de bénéficier de la réduction ACP.
  - contribuent actuellement au coût de leur service Internet même après l'application de la réduction ACP.
- Les ménages bénéficiaires de l'ACP NE continueront PAS à bénéficier du service Internet après la fin du programme ACP s'ils :
  - N'ont PAS accepté précédemment de continuer leur service Internet après la fin du programme ACP.
  - n'ont pas payé le service Internet à leur fournisseur de service.

Si un ménage ne sait pas s'il a choisi ou non de continuer à bénéficier du service Internet de son fournisseur de service après la fin du programme ACP, il doit contacter celui-ci afin de discuter des options qui s'offrent à lui.

## Comment les ménages doivent-ils se préparer à la clôture du programme ACP ?

Pour se préparer à la fin du programme ACP, les ménages sont fortement encouragés à :

- Vérifier régulièrement leurs e-mails, leurs SMS et leur courrier pour voir si leurs fournisseurs de service Internet les informent de la fin du programme ACP et de l'impact de cette mesure sur leur facture Internet.
- Contacter leur fournisseur de service et à lui demander s'il propose un plan à moindre coût et/ou un programme pour les personnes à revenus modestes. Lorsque vous appelez votre fournisseur de service Internet, assurez-vous d'avoir à portée de main les informations relatives à votre compte et à votre facturation.
- Consultez [www.fcc.gov/acp](http://www.fcc.gov/acp) pour accéder à l'ordonnance de clôture de la FCC, à l'avis public de 60 jours, aux guides du consommateur et aux documents d'information sur le processus de clôture du programme ACP.
- Les consommateurs peuvent contacter l'USAC (Universal Service Administrative Company) pour toute question concernant la clôture du programme. Les consommateurs peuvent appeler le centre d'assistance ACP au 877-384-2575 ou se rendre sur le site [AffordableConnectivity.gov](http://AffordableConnectivity.gov) pour obtenir des informations sur le statut du programme.
- Les consommateurs peuvent également déposer une plainte auprès du Centre de dépôt de plaintes des consommateurs (Consumer Complaint Center) de la FCC à l'adresse <https://consumercomplaints.fcc.gov> pour tous les problèmes de facturation et service dans le cadre du programme ACP.

## Mesures de protection des consommateurs :

Pendant la phase de clôture du programme ACP, les fournisseurs de service Internet agréés dans le cadre du programme ACP ont l'obligation de continuer à respecter les exigences de protection des consommateurs prévues dans les règles liées aux nouvelles inscriptions au programme ACP. Certaines des règles du programme ACP resteront en vigueur même après la fin dudit programme. Ces règles peuvent inclure, mais sans s'y limiter, ce qui suit :

- *Transfert de la réduction ACP* : Pendant la période de clôture du programme ACP, les ménages peuvent continuer à transférer leur réduction ACP à d'autres fournisseurs de services Internet participants qui continuent d'accepter les transferts dans le cadre du programme ACP.
- *Cessation de service* : Les fournisseurs de service Internet agréés dans le cadre du programme ACP ne peuvent pas résilier le service Internet d'un ménage bénéficiaire du programme ACP pour défaut de paiement de service avant que 90 jours ne se soient écoulés depuis la date d'échéance du paiement de la facture. Toutefois, lesdits fournisseurs de service Internet agréés dans le cadre du programme ACP peuvent faire passer le ménage à un plan moins coûteux après envoi d'un préavis si le ménage n'a pas payé sa facture à la date d'échéance de celle-ci. Cette règle continuera à s'appliquer tant que le ménage continuera à bénéficier de la réduction ACP.
- *Frais de résiliation anticipée* : Si un ménage a souscrit un plan avec un contrat de service étendu et a appliqué sa réduction ACP à ce plan, le fournisseur de service Internet ne peut pas facturer au ménage des frais de résiliation anticipée s'il met fin au contrat de service, même après l'expiration du programme ACP.

Pour obtenir plus d'informations, les ménages doivent se référer à l'ordonnance de clôture du programme ACP, à l'avis public de 60 jours concernant ladite clôture et aux guides du consommateur disponibles sur le site Web de la FCC à l'adresse suivante : [www.fcc.gov/acp](http://www.fcc.gov/acp).