

Programa de Descuentos para Internet (ACP) Preguntas frecuentes sobre el periodo de finalización del programa

Objetivo: a través de la ley bipartidista de infraestructura, se encargó a la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC, por sus siglas en inglés) la implementación y mantención del Programa de Descuentos para Internet (Affordable Connectivity Program, ACP, por su siglas en inglés), un programa federal que ofrece a los hogares elegibles un descuento en su cuenta mensual de internet y un descuento único en la compra de una computadora portátil, de escritorio o tableta electrónica. Más de 23 millones de hogares elegibles están actualmente inscritos y reciben el descuento mensual; sin embargo, 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 participantes en el ACP recibirán el descuento *completo* de este, como lo han recibido en meses anteriores. Los hogares participantes en el ACP pueden recibir un descuento *parcial* del programa 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 ACP y este finalizará. Como consecuencia, la FCC ha empezado a tomar medidas para dar término al programa.

A continuación, encontrará respuestas a las preguntas más frecuentes sobre el proceso de finalización del ACP.

Preguntas frecuentes: para los hogares participantes en el ACP.....	1
Preguntas frecuentes: divulgación y educación.....	4

Preguntas frecuentes: para los hogares participantes en el ACP

1. ¿Qué es el Programa de Descuentos para Internet (ACP)?

El Programa de Descuentos para Internet (ACP) es un programa federal que ofrece a los hogares elegibles un descuento de hasta \$30 al mes en el servicio de internet y de hasta \$75 al mes para los hogares de tierras tribales que reúnan los requisitos. Los hogares elegibles también pueden recibir un descuento único de hasta \$100 para la compra de una computadora portátil, una computadora de escritorio o una tableta de las compañías de internet participantes si el hogar contribuye con más de \$10 y menos de \$50 al precio de compra.

2. ¿Qué pasa con el ACP?

El financiamiento inicialmente disponible para el ACP se está agotando. Sin financiamiento adicional del Congreso, abril de 2024 será el último mes en que los hogares participantes en el ACP recibirán el descuento completo del programa, como han recibido en meses anteriores. Los hogares participantes en el ACP podrán recibir un descuento parcial en mayo de 2024. Sin financiamiento adicional del Congreso, después de mayo de 2024 el ACP finalizará y los hogares beneficiarios dejarán de recibir este beneficio.

3. ¿Qué significa el periodo de finalización para el ACP?

El periodo de finalización se refiere a las medidas que está tomando la Comisión para aportar información a los hogares participantes en el ACP sobre las formas de mantener su conexión a internet una vez finalizado el ACP, y para mantenerse informados sobre los cambios en su cuenta y servicio de internet.

4. ¿Cuándo dejé de aceptar nuevas solicitudes e inscripciones el ACP?

Preguntas frecuentes (Frequently Asked Questions, FAQ) del periodo de finalización del ACP

El ACP dejó de aceptar nuevas solicitudes e inscripciones el 8 de febrero de 2024. Tanto las solicitudes en papel como las electrónicas han sido eliminadas y ya no están disponibles.

5. ¿Qué ocurrirá si el ACP no recibe más fondos del Congreso?

Sin financiamiento adicional del Congreso, después de mayo de 2024 el ACP finalizará y los hogares beneficiarios dejarán de recibir este beneficio.

6. ¿Cuáles son las fechas importantes que los hogares participantes en el ACP deben conocer en relación con el periodo de finalización del programa?

- **11 de enero de 2024:** la FCC publicó una [orden](#) (en inglés) que detalla el proceso de finalización.
- **25 de enero de 2024:** en esta fecha, los hogares que recibían el descuento mensual ACP deberían haber recibido el primer aviso de su compañía de internet con información sobre el fin del programa.
- **8 de febrero de 2024:** el ACP dejó de aceptar nuevas solicitudes e inscripciones. Las solicitudes del ACP en papel y electrónicas se han eliminado y ya no están disponibles. Los hogares que hayan sido aprobados y contratado servicio con una compañía de internet antes de esta fecha y sigan inscritos en el programa seguirán recibiendo sus descuentos ACP durante el periodo de finalización hasta que concluya el programa.
- **4 de marzo de 2024:** la FCC publicó una [Notificación Pública](#) (en inglés) anunciando que abril de 2024 será el último mes en que los hogares participantes en el ACP recibirán el descuento completo del programa, como lo han hecho en meses anteriores. Los hogares participantes en el ACP pueden recibir un descuento parcial en mayo.
- **19 de marzo de 2024:** los hogares participantes en el ACP recibirán el segundo aviso de su compañía de internet respecto de que el ACP llega a su fin y de las repercusiones en su servicio de internet y en sus cuentas. El tercer aviso se incluirá como parte de su última cuenta o ciclo de cuentas en que se aplique el descuento ACP en plenitud.
- **Abril de 2024:** si el Congreso no provee financiamiento adicional, abril de 2024 será el último mes en que los hogares participantes en el ACP recibirán el descuento completo del programa, como lo han recibido en meses anteriores.
- **Mayo de 2024:** si el Congreso no provee financiamiento adicional, los hogares participantes en el ACP podrán recibir un descuento parcial del programa, a través de su compañía de internet, en mayo de 2024.
- **Después de mayo de 2024:** si el Congreso no provee financiamiento adicional, el ACP quedará sin fondos y los hogares participantes en el ACP dejarán de recibir el beneficio del programa.

7. ¿Qué significa "último mes de pleno financiamiento del ACP es abril de 2024"?

El último mes de financiamiento pleno del ACP se refiere al último mes (abril de 2024) en que los hogares participantes en el ACP recibirán el descuento completo del programa, como lo han recibido en meses anteriores.

8. ¿Qué significa "descuento parcial del ACP en mayo de 2024" para los hogares participantes en el ACP?

Tras aplicar los últimos descuentos completos en abril de 2024, los hogares participantes en el ACP podrán recibir un descuento parcial del programa, a través de su compañía de internet, en mayo de 2024, si (1) han optado por continuar recibiendo el servicio de internet tras el fin del descuento completo del programa y (2) su compañía de internet decide aplicar el descuento parcial. Si se les aplicase el descuento parcial del programa ACP, las compañías de internet notificarán a los hogares participantes en el programa. Los hogares participantes en el ACP también pueden comunicarse con su compañía de internet para aclarar sus dudas.

9. ¿Cómo decidirán las compañías de internet qué descuento parcial ofrecerán a los hogares participantes en el ACP en mayo de 2024?

Las compañías de internet podrán optar por un descuento parcial del ACP en mayo de 2024. Si una empresa de internet decide conceder un descuento parcial en mayo, será esta la que decida el monto del descuento parcial. El descuento parcial solo se concederá a los hogares participantes en el ACP que hayan optado por continuar con su servicio de internet, aunque finalice el programa. Las compañías de internet notificarán a los hogares participantes en el ACP si se les puede aplicar el descuento parcial del programa. Los hogares participantes en el ACP también pueden comunicarse con su compañía de internet para aclarar sus dudas.

10. ¿Cómo pueden los hogares participantes en el ACP darse de baja de su actual servicio de internet cuando finalice el ACP?

Los hogares participantes en el ACP pueden decidir no continuar con su actual servicio de internet una vez finalizado el ACP ("darse de baja"). Para ello, deben ponerse en contacto con su compañía de internet y comunicar que no desean recibir el servicio de internet de la empresa una vez finalizado el ACP.

11. ¿Cómo sabrán los hogares participantes en el ACP si han optado por continuar con el servicio de internet una vez finalizado el ACP?

Es posible que la compañía de internet les 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 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 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 ACP aplicado.
 - Esto incluye a los hogares que contribuyen al costo de cualquier porción 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 descuento ACP.

Los hogares participantes en el 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 por darse de baja del servicio de su compañía de internet una vez finalizado el ACP, debe ponerse en contacto con su compañía de internet para averiguar cuáles son sus opciones.

12. Como hogar actual beneficiario del descuento ACP, ¿cómo serán los avisos de las compañías de internet?

Durante el periodo de finalización, las compañías de internet deben enviar a los hogares participantes en el ACP tres (3) avisos distintos sobre la finalización del ACP y su repercusión en las cuentas y el servicio de internet de los hogares. Las compañías de internet también están obligadas a enviar avisos por escrito y de forma accesible a los hogares participantes en el ACP para las personas con discapacidades.

- **Primer aviso:** antes del 25 de enero de 2024, los hogares participantes en el ACP deberían haber recibido el primer aviso por escrito de su compañía de internet informándoles que el ACP llega a su fin y de las repercusiones en su servicio y cuenta.
- **Segundo aviso:** antes del 19 de marzo de 2024, los hogares participantes en el ACP deberían haber recibido el segundo aviso por escrito de su compañía de internet, informándoles que abril de 2024 será el último mes en el que recibirán el descuento completo del programa, como lo han recibido en meses anteriores.
- **Último (tercer) aviso:** este aviso se incluirá como parte de la última cuenta o ciclo de cuentas en el que se aplique el descuento completo del ACP.

13. ¿Las compañías de internet participantes en el ACP pueden enviar más de tres (3) avisos a sus consumidores?

Sí, la FCC insta a las compañías de internet participantes en el ACP a enviar más avisos y a incluir información adicional sobre los planes de internet de bajo costo disponibles. Los hogares participantes en el ACP deben revisar con atención los avisos que reciben de su compañía de internet.

14. ¿Qué ocurre si el Congreso aporta fondos adicionales al ACP?

Si el Congreso aporta más fondos para el ACP, la FCC compartirá más información, en ese momento, sobre cómo continuará el ACP.

15. ¿De qué otras maneras pueden los hogares participantes en el ACP obtener información sobre la finalización del programa?

Además de los avisos de las compañías de internet, los hogares participantes en el ACP también recibirán avisos de la compañía administradora de servicio universal (Universal Service Administrative Company, USAC, por sus siglas en inglés), instancia a cargo del ACP. Los hogares también pueden visitar <https://www.fcc.gov/programa-de-descuentos-para-internet-acp> y AffordableConnectivity.gov (en inglés) para obtener más información sobre la situación del programa ACP.

16. ¿De qué protecciones para el consumidor disponen los hogares participantes en el ACP durante el periodo de finalización del programa y una vez que este concluya?

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

Transferencia del descuento ACP: durante el periodo de finalización del ACP, los hogares pueden seguir transfiriendo su descuento ACP a otras empresas de internet participantes que sigan aceptando transferencias del ACP.

Terminación del servicio: las compañías de internet participantes en el ACP no pueden cancelar el servicio de internet de un hogar participante en el ACP que sea elegible, por falta de pago del servicio, hasta que hayan transcurrido 90 días desde la fecha de vencimiento de la cuenta; sin embargo, con previo aviso, las compañías de internet participantes en el ACP pueden cambiar el plan de internet del hogar a uno de menor costo si el hogar entra en situación de morosidad después de la fecha de vencimiento de la cuenta. Esta norma estará en vigencia mientras el hogar siga recibiendo el descuento ACP.

Tarifas por terminación anticipada: si un hogar aplicó su descuento ACP a un plan de internet que tiene un contrato de servicio, la compañía de internet no puede cobrar al hogar una tarifa de terminación anticipada por poner fin a ese contrato de servicio antes de tiempo, incluso después de que finalice el ACP.

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

17. Si los hogares participantes en el ACP tienen más preguntas, ¿a quién deben dirigirse aparte de su compañía de internet?

Los hogares del Programa de Descuentos para Internet (Affordable Connectivity Program, ACP) pueden comunicarse con la USAC para consultas sobre la finalización del ACP, llamando al centro de soporte del ACP (ACP Support Center) al 877-384-2575 o visitando AffordableConnectivity.gov (en inglés) para obtener más información sobre la situación del programa. Los consumidores también pueden presentar una queja, sobre problemas en su cuenta y/o servicio ACP, a través del centro de la FCC para quejas de los consumidores (FCC's Consumer Complaint Center) en <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).

18. ¿Qué deben hacer los hogares participantes en el ACP para prepararse ante el impacto del fin del programa?

Una vez finalizado el ACP, los hogares participantes en el ACP dejarán de recibir el descuento del programa en su cuenta mensual de internet. En preparación del fin del ACP, se recomienda encarecidamente a los hogares:

- Revisar regularmente su correo electrónico, mensajes de texto y correo postal, en busca de avisos de sus compañías de internet sobre la finalización del ACP y sobre cómo afectará esto su cuenta de internet.
- Comunicarse con su compañía de internet y preguntarle si ofrece algún plan o programa de menor costo. Al llamar a las compañías de internet, los hogares deben asegurarse de que disponen de la cuenta y la información relacionada con la misma.
- Visitar el sitio web AffordableConnectivity.gov (en inglés) para obtener más actualizaciones sobre el ACP.
- Visitar el sitio web www.fcc.gov/acp (en inglés) para acceder a la orden de la FCC sobre la finalización del ACP (ACP Wind-Down Order), a la notificación pública enviada con 60 días de anticipación (ACP Wind-Down 60-Day Public Notice), a las guías para el consumidor y al material de divulgación sobre el proceso de finalización del ACP.

19. ¿Qué debo decir cuando me comunique con mi compañía de internet para hacer consultas sobre el fin del ACP?

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

- ¿Cómo cambiaré 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)?
 - En caso afirmativo, ¿cuál será el gasto que tendré que aportar por el servicio de internet una vez finalizado el ACP?
 - 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 cubran las necesidades de mi hogar?
 - En caso afirmativo, ¿cómo puedo contratar un plan de menor costo?
 - ¿Cambiaré la calidad de mi servicio de internet al cambiar a un plan de menor costo?
 - En caso afirmativo, ¿cuánto?
 - ¿Notaré alguna diferencia en función de cómo utilizo hoy mi servicio de internet?
 - ¿La compañía de internet ofrece algún programa basado en mis ingresos?
 - En caso afirmativo, ¿me beneficiaré automáticamente dado que recibí el descuento mensual ACP?
 - Si no cumplo con los requisitos automáticamente por estar inscrito en el programa ACP, ¿cómo puedo acceder al programa de la compañía de internet?

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

20. ¿Qué otros programas federales de la FCC existen para ayudar a los hogares a pagar la cuenta de internet?

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

Preguntas frecuentes: divulgación y educación

21. ¿De qué recursos disponen los colaboradores de divulgación para ayudar a informar a los hogares sobre la finalización del ACP?

La FCC ha suministrado materiales actualizados para los consumidores y los colaboradores de divulgación, incluidos muchos que están disponibles en varios idiomas. Para saber más sobre los materiales de divulgación, visite www.fcc.gov/acp (en inglés).

22. Si los colaboradores de divulgación necesitan ayuda, ¿qué apoyo pueden esperar de la FCC?

La Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor (Consumer and Governmental Affairs Bureau, CGB) de la FCC está disponible para apoyar a nuestros colaboradores de divulgación de diversas maneras.

- **Expositores virtuales de la FCC:** educan a los colaboradores de divulgación del ACP y a los consumidores, sobre la finalización del programa. Las solicitudes por correo electrónico deben

enviarse a acpspeakers@fcc.gov. Como parte de la solicitud por correo electrónico, debe incluirse información sobre la fecha y hora del evento, así como el número de asistentes previsto.

- **Solicitudes de impresión:** la FCC desea garantizar la mayor disponibilidad posible de recursos para el consumidor en el periodo de finalización del ACP; por ello, si los colaboradores de divulgación desean que la FCC imprima y envíe estos recursos, pueden enviar la solicitud a acpinfo@fcc.gov. Consulte a continuación un ejemplo en el formato para las solicitudes de impresión. El plazo de entrega del servicio postal (UPS) es de 2 a 3 semanas.

Request 500 ACP Wind-Down Fact Sheets (English)
Mary Smith
230 Main Street
Anytown, USA 90210