



El Programa de Descuentos para Internet (ACP) ha terminado

Preguntas frecuentes

Objetivo: a través de la ley bipartidista de infraestructura (Bipartisan Infrastructure Law) se encargó a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) el desarrollo y mantención del Programa de Descuentos para Internet (Affordable Connectivity Program, ACP, por sus siglas en inglés), un programa federal que ofrecía a los hogares elegibles un descuento en su cuenta mensual de internet y un descuento, por una sola vez, en la compra de una computadora portátil, de escritorio o tableta electrónica. El ACP era un programa de \$14.2 mil millones que se lanzó en diciembre de 2021, pero después de dos años y medio de ofrecer descuentos en el servicio de internet y en la compra de equipos de conexión a internet a consumidores de bajos ingresos, la financiación que el Congreso inicialmente puso a disposición para el ACP ya se ha agotado. Como resultado, a partir del 1.º de junio de 2024, el ACP ha terminado, por ahora, y los 23 millones de hogares inscritos en el programa ya no recibirán los descuentos ACP como en meses anteriores.

A continuación, respuestas a las preguntas más frecuentes sobre la finalización del ACP.

Preguntas frecuentes: Resumen del ACP	1
Preguntas frecuentes: Servicio de internet después del ACP	3

Preguntas frecuentes: resumen del ACP

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

El Programa de Descuentos para Internet (ACP) era un programa federal que ofrecía 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 reunían los requisitos. Los hogares elegibles también podían recibir un descuento, por una sola vez, de hasta \$100 para la compra de una computadora portátil, una computadora de escritorio o una tableta electrónica, de las compañías de internet participantes, si el hogar contribuía con más de \$10 y menos de \$50 al precio de la compra.

El ACP se puso en marcha en diciembre de 2021 y, al 8 de febrero de 2024 -antes de que comenzaran a agotarse los \$14.2 mil millones de dólares de financiación que el Congreso puso a su disposición- más de 23 millones de hogares dependían del programa para acceder a un servicio de internet asequible.

2. ¿Cuándo terminó el ACP?

Debido a la falta de financiación adicional por parte del Congreso, el ACP se quedó sin fondos y, a partir del 1.º de junio de 2024, ha terminado, por ahora. En consecuencia, todos los hogares del ACP dejaron de recibir los descuentos del programa.

3. ¿Qué medidas adoptó la FCC para poner fin al ACP de forma ordenada?

A continuación, se presenta una cronología de las medidas adoptadas por la Comisión para ayudar a preparar a los hogares del ACP para la finalización del programa, es decir, que ya no recibirían el descuento ACP.

- **11 de enero de 2024:** La FCC publicó una [Orden](#) (en inglés) detallando el proceso de finalización del ACP.
- **25 de enero de 2024:** Para 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. Tanto las solicitudes en papel como las electrónicas fueron eliminadas y ya no están disponibles. Los hogares que habían sido aprobados y habían contratado una compañía de internet antes de esa fecha y seguían inscritos en el programa seguirían recibiendo sus descuentos ACP durante el periodo de finalización del programa, hasta que se agotaran los recursos.
- **4 de marzo de 2024:** La FCC publicó una [Notificación Pública](#) (en inglés) anunciando que abril de 2024 sería el último mes en que los hogares inscritos en el ACP recibirían el descuento completo del programa como en meses anteriores, y avisando que algunos hogares inscritos en el programa podrían recibir un descuento parcial en mayo de 2024 si su proveedor optaba por participar en el mes de descuento parcial.
- **19 de marzo de 2024:** Los hogares inscritos en el ACP deberían haber recibido el segundo aviso de su compañía de internet de que este programa llegaba a su fin y de las repercusiones en su servicio de internet y en sus facturas. El tercer aviso debía incluirse como parte de la última factura o ciclo de facturación en el que se aplicó el descuento completo del ACP.
- **Abril de 2024:** Debido a la falta de financiación adicional por parte del Congreso, abril de 2024 fue el último mes en que los hogares inscritos en el ACP recibieron el descuento completo de este programa.
- **Mayo de 2024:** Debido a la falta de financiación adicional por parte del Congreso, algunos hogares inscritos en el ACP recibieron un descuento parcial del programa a través de su compañía de internet, en mayo de 2024, si su proveedor optó por participar en el mes de descuento parcial.
- **1.º de junio de 2024:** Debido a la falta de financiación adicional por parte del Congreso, el ACP se quedó sin fondos y, por ahora, el descuento del programa ya no está disponible para los hogares.

4. ¿Qué esfuerzos se hicieron para extender el financiamiento del ACP?

Para mantener en marcha el ACP, se necesita una aprobación de fondos adicionales por parte del Congreso. En el Congreso se están realizando esfuerzos para el aporte de fondos adicionales al ACP. La Comisión ha ofrecido al Congreso toda la ayuda que sea necesaria para apoyar la financiación del ACP en el futuro.

Cuando el programa empezó a quedarse sin fondos, la presidenta de la FCC, Jessica Rosenworcel, envió [cartas mensuales al Congreso](#) (en inglés), en [enero](#), [febrero](#), [marzo](#), [abril](#) y [mayo](#) de 2024, actualizando a los miembros del Congreso sobre la situación del ACP y la necesidad de financiación adicional, destacando el impacto que la finalización del ACP tendría en los hogares participantes.

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

Si el Congreso aporta más fondos para el ACP, la FCC publicará actualizaciones sobre la situación del programa. Visite el sitio web de la FCC en <https://www.fcc.gov/programa-de-descuentos-para-internet-ACP> para obtener futuras actualizaciones del ACP dando cuenta de posibles fondos adicionales del Congreso para el programa.

Preguntas frecuentes: servicio de internet después del ACP

6. ¿Qué deben hacer los hogares ahora que se ha terminado el ACP?

Se recomienda encarecidamente a los hogares contactar a su compañía de internet y preguntar si tienen algún plan disponible que sea de bajo costo o algún programa para hogares de bajos ingresos. Al llamar a las compañías de internet, los hogares deben asegurarse de disponer del número de cuenta y otros detalles y deben estar preparados a hablar de la formas en que sus hogares utilizan el servicio de internet. Por ejemplo, los hogares pueden querer analizar si necesitan servicio de internet para los teletrabajadores ocasionales o frecuentes; si el hogar tiene estudiantes que realizan tareas escolares en línea y el número de equipos compatibles con la conexión a internet. Los hogares pueden localizar, en cualquier punto de ventas, las etiquetas de banda ancha diseñadas para ofrecer información clara, fácil de entender y precisa, sobre el costo y las características de los servicios de internet de alta velocidad. Para obtener más información sobre cómo revisar las etiquetas de banda ancha, visite: [etiquetas de banda ancha para consumidores | Comisión Federal de Comunicaciones \(fcc.gov\)](#).

7. ¿Cómo pueden, los hogares inscritos en el ACP, optar por continuar con el servicio de internet una vez finalizado el ACP?

Es posible que las compañías de internet les haya preguntado a los hogares inscritos en el ACP si deseaban continuar con el servicio (“opt in”) una vez finalizado el ACP. Es posible que a los hogares inscritos en el ACP se les haya preguntado eso cuando se inscribieron con su compañía de internet para recibir el descuento del programa. Los hogares que estaban inscritos en el ACP deberían seguir recibiendo el servicio de internet, ahora que el ACP ha finalizado, en los siguientes casos:

- Previamente acordaron continuar con el servicio de internet de su compañía de internet luego de finalizado el ACP.
- Pagaron el servicio de internet a su compañía de internet ANTES de empezar a recibir los descuentos 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 voz, internet y mensajes de texto o video e internet) que incluyen el servicio de internet con asistencia ACP.

8. ¿Cómo decidieron optar, los hogares inscritos en el ACP, por no seguir recibiendo el servicio de internet una vez finalizado el ACP?

Es posible que a los hogares inscritos en el ACP se les haya desconectado el servicio de internet y ya no lo reciban, ahora que ha finalizado el ACP, en los siguientes casos:

- NO acordaron previamente continuar con el servicio de internet una vez finalizado el ACP.
- Nunca han pagado a su compañía de internet por el servicio que recibían antes de inscribirse en el ACP.

Si un hogar no está seguro de si optó o no por seguir recibiendo el servicio de su compañía de internet una vez finalizado el ACP, debe ponerse en contacto con su compañía de internet para analizar sus opciones.

9. ¿Se cobrarán tarifas de cancelación anticipada a los hogares inscritos en el ACP si deciden dejar de recibir el servicio de internet?

No. 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 por término anticipado de contrato de servicios antes de tiempo, incluso ahora que el ACP ha finalizado.

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

Los hogares inscritos en el ACP también pueden ser elegibles para el programa [Lifeline](#) de la FCC, que ofrece un descuento de hasta \$9.25 al mes en el servicio de teléfono, internet o en una combinación de los servicios telefónico y de internet (el descuento es de hasta \$34.25 si el hogar está situado en tierras tribales que cumplan los requisitos). No todos los hogares que recibían descuentos ACP podrán acogerse a Lifeline ni todas las compañías de internet que participaron en el ACP participan en el programa Lifeline. Para obtener más información y presentar su solicitud, visite www.lifelinesupport.org (en inglés) o póngase en contacto con un proveedor participante para preguntarle por el programa Lifeline.

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

La FCC ha suministrado materiales actualizados para los consumidores y para los colaboradores en divulgación, incluidos muchos que están disponibles en varios idiomas. Para saber más sobre los materiales de divulgación para los consumidores, incluidas la página de [preguntas frecuentes sobre el ACP y Lifeline](#), visite <https://www.fcc.gov/programa-de-descuentos-para-internet-acp>.

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

La Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor (Consumer and Governmental Affairs Bureau, CGB, por sus siglas en inglés) de la FCC está disponible para apoyar de diversas formas a nuestros colaboradores en divulgación. Póngase en contacto con outreach@fcc.gov para solicitar ponencias o material impreso relacionado con las iniciativas de la FCC para los consumidores.