



Programa de Descuentos para Internet (ACP) Hoja informativa

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 los 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 llegado a su fin, por ahora, y los 23 millones de hogares inscritos en el programa ya no recibirán los descuentos ACP como en meses anteriores.

¿Qué pasó con los descuentos ACP?

Debido a la falta de financiación adicional por parte del Congreso, abril de 2024 fue el último mes en que los hogares del ACP recibieron el descuento *completo* de este programa, como en meses anteriores. Asimismo, algunos hogares inscritos en el ACP recibieron un descuento parcial en mayo de 2024 si su proveedor optó por participar en el mes de reembolso parcial, el mes de mayo. Los \$14.2 mil millones que el Congreso puso inicialmente a disposición para el ACP se han agotado. En consecuencia, el ACP ha terminado por ahora. A partir del 1.º de junio de 2024, los hogares dejaron de recibir los descuentos ACP.

Determinar cómo continuar con el servicio de internet

Es posible que la compañía de internet les haya preguntado a los hogares inscritos en el ACP si deseaban continuar con el servicio una vez finalizado el programa. Es posible que a los hogares inscritos en el ACP se les haya preguntado eso cuando se inscribieron para recibir el descuento ACP a través de su compañía de internet, o más recientemente, cuando el programa estaba llegando a su fin.

Los hogares inscritos en el ACP **deberían** seguir recibiendo servicio de internet, aún ahora que el ACP ha finalizado, **en los siguientes casos:**

- Previamente acordaron continuar (“opt in”) 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 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 voz, internet y mensajes de texto o video e internet) que incluyen el servicio de internet con el descuento 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.

Los hogares inscritos en el ACP pueden realizar cambios en su servicio una vez finalizado el ACP. 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 terminar ese contrato de servicio antes de tiempo, incluso después de que el ACP haya finalizado.

Si un hogar no está seguro de si optó por continuar o no 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.

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

Se recomienda encarecidamente a los hogares que:

- Revisen sus correos electrónicos, mensajes de texto y correo postal en busca de avisos de su compañía de internet.
- Contacten a su compañía de internet. Pregunten cómo se ha visto afectada su cuenta de internet a causa del fin del ACP. Pregunten si su compañía de internet tiene un plan más económico o un programa para personas con bajos ingresos. Al llamar a su compañía de internet, los hogares deben tener información de verificación del número de su cuenta y detalles de los cobros.

Preguntas para las compañías de internet

Estas son algunas de las preguntas que se recomienda hacer a las compañías de internet cuando los hogares las contacten para analizar sus opciones, ahora que el ACP ha finalizado:

- ¿Cómo ha cambiado mi cuenta de internet?
- ¿Seguiré recibiendo el servicio de internet (opté por continuarlo, o no, previamente)?
 - En caso afirmativo, ¿cuál será el gasto de mi parte por el servicio de internet?
 - Si no he optado por continuar recibiendo el servicio de internet, ¿qué debo hacer si deseo seguir recibiendo el servicio?
- ¿Existen otros planes o programas de internet de bajo costo que cubran las necesidades de mi hogar?

Los hogares deben prepararse para analizar con las compañías de internet la forma en que su hogar utiliza el servicio de internet. Por ejemplo, los hogares deben considerar si son teletrabajadores ocasionales o frecuentes, si en el hogar hay estudiantes con tareas escolares y el número de equipos con conexión a internet. Los hogares deben preguntar cuánto costará el plan de internet recomendado por la compañía de internet en función del uso previsto. Los hogares pueden revisar 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 en cualquier punto de venta. Para obtener más información sobre cómo revisar las etiquetas de banda ancha, visite: [etiquetas de banda ancha para consumidores | Comisión Federal de Comunicaciones \(fcc.gov\)](#).

Descuentos disponibles a través del programa Lifeline

Los hogares 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 ni todas las compañías de internet participantes en el ACP participan en el Programa Lifeline. Para obtener más información sobre la diferencia entre el ACP y el programa Lifeline, consulte la página de [preguntas frecuentes sobre Lifeline y ACP](#). Para obtener más información y presentar su solicitud, visite [lifelinesupport.org](#) (en inglés).

Visite el sitio web de la FCC en <https://www.fcc.gov/programa-de-descuentos-para-internet-acp> para conocer futuras actualizaciones sobre el ACP y saber si el Congreso ha aportado fondos adicionales.

Para presentar una queja sobre problemas en sus cuentas o servicios relacionados con el ACP, visite el centro de la FCC para quejas de los consumidores en <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).