



## Programa de Conectividad Asequible (ACP) Hoja informativa

**Objetivo:** A través de la Ley Bipartidista de Infraestructuras, se encargó a la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC) que desarrollara y mantuviera el Programa de Conectividad Asequible (Affordable Connectivity Program, ACP), un programa federal que ofrece a los hogares elegibles un descuento en su factura mensual de internet y un descuento único en la compra de una computadora portátil, de escritorio o tableta. 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 dispositivos conectados a los consumidores de bajos ingresos, la financiación que el Congreso inicialmente puso a disposición del 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 el descuento del ACP como en meses anteriores.

### ¿Qué pasó con el beneficio del 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, y algunos hogares del ACP recibirán un descuento parcial en mayo de 2024 si su proveedor opta por participar en el mes de reembolso parcial de mayo. Los \$14.2 mil millones que el Congreso puso inicialmente a disposición del ACP se han agotado. En consecuencia, el ACP ha terminado por ahora. A partir del 1.º de junio de 2024, los hogares dejarán de recibir un descuento del ACP.

### Determinar cómo continuar con el servicio de internet

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

Los hogares con ACP **deberían** seguir recibiendo el servicio de internet ahora que el ACP ha finalizado **si**:

- Previamente acordaron continuar con el servicio de internet de su compañía de internet luego de finalizado el ACP.
- 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 del ACP aplicado.
  - o Esto incluye a los hogares que contribuyen al costo de cualquier parte de los servicios combinados (como los que ofrecen voz, internet y mensajes de texto o video e internet) que incluyen el servicio de internet apoyado por el ACP.

Es posible que a los hogares del ACP se les **haya desconectado el servicio de internet** y ya no lo reciban ahora que ha finalizado el ACP, **si**:

- 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 ACP pueden realizar cambios en su servicio una vez finalizado el ACP. Si un hogar aplicó su descuento del 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 ha 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 factura de internet por el 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 de cuenta y facturación.

### **Preguntas para las compañías de internet**

Estas son algunas de las preguntas recomendadas que los hogares deben hacer cuando se pongan en contacto con su compañía de internet para analizar las opciones ahora que ha finalizado el ACP:

- ¿Cómo ha cambiado mi factura de internet?
- ¿Seguiré recibiendo el servicio de internet (opté por continuarlo o no anteriormente)?
  - En caso afirmativo, ¿cuál será el gasto de mi bolsillo 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 satisfagan 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 deberes y el número de dispositivos que admiten 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 buscar 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 y no todas las compañías de internet del ACP participan en el Programa Lifeline. Para obtener más información sobre la diferencia entre el ACP y el Programa Lifeline, visite [ACP Wind-down Lifeline Fact Sheet.pdf \(fcc.gov\)](#). Para obtener más información y presentar su solicitud, visite [lifelinesupport.org](#).

Visite el sitio web de la FCC en [www.fcc.gov/acp](http://www.fcc.gov/acp) para futuras actualizaciones del ACP si el Congreso aporta fondos adicionales.

Para presentar una queja sobre los problemas de facturación y servicio del ACP, visite el Centro de Quejas de los Consumidores de la FCC en <https://consumercomplaints.fcc.gov>.