



## **El Programa de Conectividad Asequible ha terminado Preguntas frecuentes (FAQs)**

**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 un descuento del ACP como en meses anteriores.

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

<b>Preguntas frecuentes: Resumen del ACP</b> .....	1
<b>Preguntas frecuentes: Servicio de internet después del ACP</b> .....	3

---

### **Preguntas frecuentes: resumen del ACP**

#### **1. ¿Qué es el Programa de Conectividad Asequible (ACP)?**

El Programa de Conectividad Asequible (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 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 contribuía con más de \$10 y menos de \$50 al precio de compra.

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

#### **2. ¿Cuándo terminó el ACP?**

Debido a la falta de financiación adicional por parte del Congreso, el ACP se quedó sin fondos y ha terminado por ahora, con efecto a partir del 1.º de junio de 2024. En consecuencia, todos los hogares del ACP dejarán de recibir el descuento 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 el final del programa, lo que significaba que ya no recibirían el descuento del ACP.

- **11 de enero de 2024:** La FCC publicó una [Orden](#) detallando el proceso de finalización del ACP.
- **25 de enero de 2024:** Para esta fecha, los hogares que recibían el descuento mensual del ACP deberían haber recibido el primer aviso de su compañía de internet con información sobre el fin del ACP.

- **8 de febrero de 2024:** El ACP dejó de aceptar nuevas solicitudes e inscripciones. Tanto las solicitudes en papel como las electrónicas han sido eliminadas y ya no están disponibles. Los hogares que hayan sido aprobados y hayan contratado una compañía de internet antes de esta fecha y sigan inscritos en el programa seguirán recibiendo sus descuentos del ACP durante el periodo de finalización hasta el final del programa.
- **4 de marzo de 2024:** La FCC publicó un [Aviso Público](#) anunciando que abril de 2024 sería el último mes para que los hogares del ACP reciban el descuento completo del programa, como lo habían hecho en meses anteriores y que algunos hogares del programa podrán recibir un descuento parcial en mayo de 2024 si su proveedor opta por participar en el mes de descuento parcial.
- **19 de marzo de 2024:** Los hogares del 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 del ACP recibieron el descuento completo de este programa.
- **Mayo de 2024:** Debido a la falta de financiación adicional por parte del Congreso, algunos hogares del ACP recibieron un descuento parcial del programa 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 refinanciar el ACP?

Es necesaria una financiación adicional del Congreso para mantener en marcha el ACP. En el Congreso se están realizando esfuerzos para aportar fondos adicionales al ACP. La Comisión ha ofrecido al Congreso toda la ayuda que pueda necesitar 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 [enero](#), [febrero](#), [marzo](#), [abril](#) y [mayo](#) de 2024) poniéndolos al día sobre la situación del ACP, la necesidad de financiación adicional y destacando el impacto de la finalización del ACP 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 compartirá nuevas orientaciones. 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.

#### 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 que se comuniquen con su compañía de internet y pregunten si tienen un plan o un programa de menor costo disponible. Al llamar a las compañías de internet, los hogares deben asegurarse de que disponen de la información sobre la cuenta y la facturación y deben estar preparados para hablar de las formas en que sus hogares utilizan el servicio de internet. Por ejemplo, los hogares pueden querer analizar si necesitan servicio de internet para apoyar a los teletrabajadores ocasionales o frecuentes, si el hogar tiene estudiantes que realizan tareas escolares en línea y el número de dispositivos domésticos compatibles con la conexión a internet. 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 \(fcc.gov\)](#).

## **7. ¿Cómo pueden los hogares del ACP optar por continuar con el servicio de internet una vez finalizado el ACP?**

Es posible que la compañía de internet haya preguntado a los hogares del ACP si desean continuar con el servicio (“optar por continuar”) una vez finalizado el ACP. Es posible que a los hogares del ACP se les haya preguntado esto cuando se inscribieron para recibir el descuento del programa con su compañía de internet. 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.

## **8. ¿Cómo decidieron los hogares del ACP optar por no seguir recibiendo el servicio de internet una vez finalizado 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 anterior al ACP.

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.

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

No. 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 ahora que el ACP ha finalizado.

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

Los hogares del ACP 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 hogares que recibieron el descuento del ACP podrán acogerse a Lifeline y no 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](http://www.lifelinesupport.org) o póngase en contacto con un proveedor participante para preguntar por el Programa Lifeline.

## **11. ¿De qué recursos disponen los socios 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 socios de divulgación, incluidos muchos que están disponibles en varios idiomas. Para más materiales de divulgación para los consumidores, incluidas las [preguntas frecuentes sobre el ACP y Lifeline](#), visite [www.fcc.gov/acp](http://www.fcc.gov/acp).

## **12. Si los socios de divulgación necesitan ayuda, ¿qué apoyo pueden esperar de la FCC?**

La Oficina de Consumidores y Asuntos Gubernamentales (Consumer and Governmental Affairs Bureau, CGB) de la FCC está disponible para apoyar a nuestros socios de divulgación de diversas maneras. Póngase en contacto con [outreach@fcc.gov](mailto:outreach@fcc.gov) para solicitar ponencias o material impreso relacionado con las iniciativas de la FCC para los consumidores.