

Su factura de internet podría aumentar \$30 en el mes de mayo.

El Congreso podría poner fin pronto al Programa de Conectividad Asequible (ACP, por sus siglas en inglés).



LO QUE NECESITA SABER:

- Las solicitudes e inscripciones al ACP ya no se procesarán a partir del 8 de febrero de 2024.
- Los hogares que hayan solicitado, hayan sido aprobados y estén recibiendo el descuento mensual de internet antes del 8 de febrero de 2024 seguirán recibiendo su beneficio del ACP hasta que se agoten los fondos del ACP, siempre y cuando el hogar permanezca inscrito en el programa.
- Luego de que se agoten los fondos del ACP (proyectado para abril de 2024), los hogares que participan en el ACP ya no recibirán los descuentos del ACP.

¿QUÉ SIGNIFICA ESTO PARA USTED?

Prepárese para que su factura de Internet aumente.

Tiene las siguientes opciones para aminorar el impacto:

- No realice ninguna acción y mantenga su servicio de internet actual, pero prepárese para pagar \$30 más cada mes.
- Llame a su proveedor de servicios de internet para solicitar un plan más económico. Algunos ofrecen planes especiales de “bajo costo” para personas que cumplen con los requisitos para el ACP.
- Recuerde que tiene derecho a cambiar o cancelar su plan de servicio de internet con descuento del ACP sin penalización alguna.
- Inscríbase en el programa federal Lifeline si aún no participa en él.

¿CUÁNTO MÁS DURARÁ MI BENEFICIO ACP?

Su descuento del ACP continuará hasta abril. A partir de mayo, verá un aumento en la factura.

¿QUIÉN ME CONTACTARÁ?

Su proveedor le enviará tres notificaciones; la primera debería haberse recibido antes del 25 de enero de 2024, la segunda llegará 14 días luego de que la FCC anuncie el último mes del ACP y la tercera coincidirá con el último ciclo de facturación en el que se aplique el beneficio completo del ACP antes de que finalice el programa.

Las notificaciones le indicarán:

- Cómo cambiará su factura sin el descuento del ACP.
- La fecha de la última factura que incluirá el descuento del ACP.
- Cómo puede cambiar de plan, cambiarse a otro proveedor o cancelar su servicio sin penalización alguna cuando finalice el ACP.

PARA OBTENER ASISTENCIA Y MÁS INFORMACIÓN:

Para presentar una denuncia, llame al: 888-CALL-FCC (888-225-5322)

No dude en comunicarse con la Línea Directa de Dallas County Connects al 469-946-9491 si tiene alguna pregunta o inquietud relacionada con la Finalización del ACP.



¿Cuáles son los requisitos de protección al consumidor para los proveedores de servicio de internet (ISP, por sus siglas en inglés) que participan en el Programa de Conectividad Asequible (ACP, por sus siglas en inglés) durante su fase de finalización?

Los ISP deben cumplir con los requisitos de protección al consumidor incluso durante la fase de finalización del ACP. Esto incluye, abstenerse de participar en actos o prácticas injustas e irrazonables que socaven el propósito, la intención o la integridad del ACP. Estos requisitos tienen como objetivo proteger a los consumidores de daños financieros y garantizar que los hogares que cumplen con los requisitos no enfrenten cargas financieras adicionales.

¿Seguirán aplicando los requisitos de protección al consumidor después de que los suscriptores dejen de recibir el beneficio del ACP?

Sí, algunos requisitos de protección al consumidor continuarán aplicándose incluso después de que los suscriptores dejen de recibir el beneficio del ACP. Esto es para garantizar que los hogares que cumplen con los requisitos no estén sujetos a cargas financieras adicionales y que los ISP cumplan con sus obligaciones con los consumidores.

¿Pueden los ISP mitigar las cargas financieras de los consumidores después del fin del ACP?

Sí, los ISP pueden ayudar a mitigar las cargas financieras adicionales de los consumidores después del final del ACP ofreciendo planes de servicio de internet de bajo costo diseñados específicamente para consumidores de bajos ingresos o cambiar a los consumidores a planes de bajo costo existentes. Su objetivo es ayudar a los hogares a mantener un acceso asequible a internet.

¿Qué sucede si un hogar que cumple con los requisitos no paga los cargos por el servicio respaldado por el ACP?

Según las reglas del ACP, los ISP participantes no pueden cancelar el servicio respaldado por el ACP de un hogar que cumple con los requisitos debido a la falta de pago hasta que hayan pasado 90 días desde la fecha de vencimiento del pago de la factura. A los ISP se les permite cambiar al hogar a un plan de menor costo si entran en un estado de morosidad después de la fecha de vencimiento, con previo aviso al hogar.

¿Se aplican cargos por cancelación anticipada a los hogares que cumplen con los requisitos que cancelan los planes de servicio sujetos a contratos de servicio extendido después de que finalice el ACP?

No, los ISP no pueden cobrar cargos por cancelación anticipada a los hogares que cumplen con los requisitos que cancelen planes de servicio sujetos a contratos de servicio extendido, incluso después de que finalice el ACP. Esto protege a los hogares de sanciones financieras por rescindir anticipadamente los contratos de servicio, incluso si ya no reciben el beneficio del ACP.

¿Cómo se prohíbe a los proveedores de servicio de internet participar en actos o prácticas injustas e irrazonables relacionados con el ACP?

Los ISP tienen prohibido participar en cualquier acto o práctica que socave el propósito, la intención o la integridad del ACP, incluso después de que los hogares dejen de recibir el beneficio del ACP. Esto incluye publicidad falsa o engañosa del ACP o presentarse como proveedores participantes del ACP cuando no lo son. Las violaciones pueden ser reportadas a la FCC.

¿Cómo pueden los consumidores presentar una queja sobre el cumplimiento del proveedor con las reglas del ACP y los requisitos de la finalización?

Los consumidores que tengan inquietudes sobre el cumplimiento de los proveedores con las reglas del ACP y los requisitos de finalización pueden presentar una queja ante la Comisión visitando [ConsumerComplaints.fcc.gov](https://www.consumercomplaints.fcc.gov). Los hogares que tengan preguntas pueden comunicarse con el Centro de Apoyo del ACP al (877) 384-2575 o enviando un correo electrónico a acpinfo@fcc.gov. Los consumidores con discapacidad auditiva o con problemas de audición pueden usar la línea directa de ASL al (844) 432-2275.