



## Programa de Conectividad Asequible (ACP) Hoja informativa sobre el período de finalización

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. Más de 23 millones de hogares elegibles están actualmente inscritos y reciben el descuento mensual.

### ¿Qué está ocurriendo?

Los \$14,200 millones de dólares que el Congreso puso inicialmente a disposición del ACP se están agotando. Debido a la falta de financiamiento adicional para el ACP, la Comisión ha anunciado que abril de 2024 será el último mes en que los hogares del ACP recibirán el descuento *completo* de este, como lo han recibido en meses anteriores. Los hogares del ACP podrán recibir un descuento *parcial* en mayo de 2024. Después de mayo de 2024, a menos que el Congreso aporte financiamiento adicional, los hogares del ACP dejarán de recibir el beneficio del ACP y este finalizará.

Como consecuencia, la FCC ha empezado a tomar medidas para finalizar el ACP, que incluyen:

- **11 de enero de 2024:** la FCC publicó una [Orden](#) detallando el proceso de finalización.
- **25 de enero de 2024:** en 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. Las solicitudes del ACP en papel y electrónicas se han eliminado y ya no están disponibles. Los hogares que hayan aprobado y contratado a una compañía de internet antes de esta fecha y sigan inscritos en el programa seguirán recibiendo sus descuentos del ACP durante el período de finalización hasta el final del programa.
- **4 de marzo de 2024:** la FCC publicó un [Aviso Público](#) anunciando que abril de 2024 será el último mes para que los hogares del ACP reciban el descuento completo del programa, como lo han hecho en meses anteriores. Los hogares del ACP pueden recibir un descuento parcial en mayo.
- **19 de marzo de 2024:** los hogares del ACP deberían haber recibido el segundo aviso de su compañía de internet de que este programa llega a su fin y de las repercusiones en su servicio de internet y en sus facturas. El tercer aviso se incluirá como parte de la última factura o ciclo de facturación en el que se aplique el descuento del ACP completo.

- **Abril de 2024:** si el Congreso no provee financiamiento adicional, abril de 2024 será el último mes en que los hogares del ACP recibirán el descuento completo del programa, como han recibido en meses anteriores.
- **Mayo de 2024:** si el Congreso no provee financiamiento adicional, los hogares del ACP podrán recibir un descuento parcial del programa de su compañía de internet en mayo de 2024.
- **Después de mayo de 2024:** si el Congreso no provee financiamiento adicional, el ACP se quedará sin fondos y los hogares del ACP dejarán de recibir el beneficio del programa.

### Avisos de las compañías de internet del ACP:

Durante el período de finalización, las compañías de internet deben enviar a los hogares del ACP tres (3) avisos distintos sobre la finalización del ACP y su repercusión en las facturas y el servicio de internet de los hogares. Las compañías de internet también están obligadas a enviar avisos por escrito y de forma accesible a los hogares del ACP para las personas con discapacidades.

- **Primer aviso:** antes del 25 de enero de 2024, los hogares del ACP deberían haber recibido el primer aviso por escrito de su compañía de internet informándoles que el ACP llega a su fin y de las repercusiones en su servicio y factura.
- **Segundo aviso:** antes del 19 de marzo de 2024, los hogares del ACP deberían haber recibido el segundo aviso por escrito de su compañía de internet informándoles que el ACP llega a su fin y de las repercusiones en su servicio de internet y en sus facturas.
- **Último (tercer) aviso:** este aviso se incluirá como parte de la última factura o ciclo de facturación en el que se aplique el descuento completo del ACP.

Se anima a las compañías de internet a que envíen los avisos de la misma forma en que se comunican habitualmente con los hogares, incluso en el idioma preferido del hogar. Los hogares pueden recibir estos avisos de su compañía de internet por correo electrónico, SMS, por correo postal o junto con su factura.

Se recomienda a las compañías de internet a que envíen avisos más allá del calendario exigido por la FCC, que también pueden informar a los consumidores sobre otras ofertas de bajo costo o programas de bajos ingresos que puedan estar disponibles.

### Determinar cómo continuar con el servicio de internet:

#### **Durante el período de finalización del ACP:**

Los hogares del ACP no están obligados a permanecer con su compañía de internet ni a seguir recibiendo el mismo servicio de internet una vez finalizado el ACP.

- Los hogares pueden optar por darse de baja (dejar de recibir el servicio de internet una vez finalizado el ACP) poniéndose en contacto con su compañía de internet y comunicándoles que desean cancelar su servicio de internet.

Si los hogares desean seguir recibiendo el servicio de internet, pueden:

- seleccionar otro plan de internet de menor costo de la misma compañía de internet, o
- iniciar un servicio de internet con otra compañía de internet

A los hogares del ACP no se les cobrarán tarifas de terminación ni por cambiar de plan con la misma o distinta compañía de internet del ACP.

#### **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 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.

Los hogares del ACP seguirán recibiendo el servicio de internet una vez finalizado el ACP si:

- Previamente acordaron continuar con el servicio de internet de su compañía de internet.
- 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.

Los hogares del ACP NO seguirán recibiendo el servicio de internet una vez finalizado el ACP si:

- NO acordaron previamente continuar con el servicio de internet una vez finalizado el ACP.
- No han pagado a su compañía de internet por el servicio.

Si un hogar no está seguro de haber optado previamente por continuar o darse de baja del servicio de su compañía de internet una vez finalizado el ACP, debe comunicarse con su compañía de internet y analizar sus opciones.

### Protección de los consumidores:

Durante el período de finalización del ACP, las compañías de internet de este programa siguen siendo responsables de cumplir los requisitos de protección del consumidor establecidos en las normas del programa. Algunas de las normas del ACP se mantendrán incluso después de que este haya finalizado. Las normas ACP incluyen, entre otras, las siguientes:

**Transferencia del descuento del ACP:** durante el período de finalización del ACP, los hogares pueden seguir transfiriendo su descuento del ACP a otras empresas de internet participantes que sigan aceptando transferencias del ACP.

**Terminación del servicio:** las compañías de internet del ACP no pueden cancelar el servicio de internet de un hogar del ACP elegible por falta de pago del servicio hasta que hayan transcurrido 90 días desde la fecha de vencimiento de la factura; sin embargo, con previo aviso, las compañías de internet del ACP pueden cambiar el hogar a un plan de internet de menor costo si el hogar entra en situación de morosidad después de la fecha de vencimiento de la factura. Esta norma estará en vigencia mientras el hogar siga recibiendo el descuento del ACP.

**Tarifas por terminación anticipada:** 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 finalice el ACP.

### Prepararse para el final del ACP:

Para prepararse para el final del ACP, se recomienda encarecidamente a los hogares que:

- Verifiquen constantemente su correo electrónico, mensajes de texto y correo postal en busca de avisos de su compañía de internet sobre la finalización del ACP y cómo afectará a su factura de internet.
- Se pongan en contacto con su compañía de internet y pregunten si tienen un plan de menor costo o un programa para personas con bajos ingresos. Cuando llame a su compañía de internet, tenga a mano la información de verificación de la cuenta y la facturación.
- Comuníquese con la Compañía Administrativa de Servicio Universal (Universal Service Administrative Company, USAC) si tiene preguntas sobre el cierre del programa. Los consumidores pueden llamar al Centro de Apoyo del ACP al 877-384-2575 o visitar [AffordableConnectivity.gov](https://affordableconnectivity.gov) para obtener más información sobre el estado del programa.
- Los consumidores también pueden presentar una queja a través del Centro de Quejas de los Consumidores de la FCC en <https://consumercomplaints.fcc.gov> sobre problemas de facturación y servicio del ACP.

Para obtener más información, consulte la Orden de Finalización del ACP, el Aviso Público de 60 días de Finalización del ACP y las guías del consumidor que se encuentran en el sitio web de la FCC en [www.fcc.gov/acp](https://www.fcc.gov/acp).