



## Protección para los consumidores durante el período de finalización del ACP

### ¿Qué pasa con el ACP?

Los \$14,200 millones de dólares que el Congreso puso inicialmente a disposición del Programa de Descuentos para Internet (Affordable Connectivity Program, ACP, por sus siglas en inglés) se están agotando. Debido a la falta de financiamiento adicional para el ACP, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) ha anunciado que abril de 2024 será el último mes en que los hogares participantes en el ACP recibirán el descuento *completo* de este programa, como lo han recibido en meses anteriores. Es posible que los hogares participantes en el ACP reciban un descuento *parcial* en mayo de 2024. Después de mayo de 2024, a menos que el Congreso aporte financiamiento adicional, los hogares participantes en el ACP dejarán de recibir el beneficio del programa y este finalizará. En consecuencia, la Comisión Federal de Comunicaciones ha empezado a tomar medidas para dar término al ACP. Para obtener más información sobre el período de finalización de este programa, visite:

<https://www.fcc.gov/programa-de-descuentos-para-internet-acp>

### Avisos sobre el período de finalización del ACP a los hogares participantes

Durante el período de finalización del ACP, las compañías de internet deben enviar a los hogares participantes en el ACP tres (3) avisos distintos sobre la finalización del programa y su repercusión en las cuentas y el servicio de internet de los hogares. Los dos primeros avisos deberían haberse recibido a finales de enero y a mediados de marzo para informar a los hogares del ACP que el programa llega a su fin y de las repercusiones en su servicio y cuenta. El último (tercer) aviso se incluirá como parte de la última cuenta o ciclo de su cuenta en el que se aplique el descuento completo del ACP.

### Protección de los consumidores

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

- *Transferencia del descuento ACP:* durante el período de finalización del ACP, los hogares pueden seguir transfiriendo su descuento ACP a otras compañías de internet participantes que sigan aceptando transferencias ACP.
- *Terminación del servicio:* las compañías de internet participantes en el ACP no pueden cancelar el servicio de internet de un hogar elegible participante en el ACP por falta de pago del mismo hasta que hayan transcurrido 90 días desde la fecha de vencimiento de la cuenta; sin embargo, con previo aviso, las compañías de internet participantes en el 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 cuenta. Esta norma estará en vigencia mientras el hogar siga recibiendo el descuento ACP.
- *Tarifas por terminación anticipada:* si un hogar aceptó un plan de servicios con un contrato y aplicó su descuento ACP a ese plan de servicios, 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.

## **Determinando cómo continuar con el servicio de internet**

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

Los hogares participantes en el 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, tienen las siguientes opciones:

- Seleccionar otro plan de internet de menor costo, de la misma compañía de internet.
- Comenzar a recibir un servicio de internet de otra compañía de internet.

### **Una vez finalizado el ACP:**

Es posible que la compañía de internet haya consultado a los hogares participantes en el ACP si desean continuar con el servicio ("optar por continuar") una vez finalizado el ACP; es posible que a los hogares participantes en el ACP se les haya consultado esto cuando se inscribieron para recibir el descuento ACP con su compañía de internet o con posterioridad.

Los hogares participantes en el 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 a su compañía de internet ANTES de empezar a recibir el descuento ACP.
- Actualmente contribuyen al pago del costo de su servicio de internet incluso con el descuento del ACP aplicado.
  - Esto incluye a los hogares que contribuyen al pago del 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 con financiamiento ACP.

Los hogares participantes en el 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 los miembros de un hogar no están seguros de haber optado previamente por continuar o por darse de baja del servicio de su compañía de internet una vez finalizado el ACP, deben ponerse en contacto con su compañía de internet y averiguar cuáles son sus opciones.

## **Manténgase informado**

Con miras al fin del financiamiento ACP, se recomienda encarecidamente a los hogares:

- Revisar regularmente su correo electrónico, mensajes de texto y correo postal, en busca de avisos de su compañía de internet sobre la finalización del ACP, con detalles sobre cómo esto afectará su cuenta de internet.
- Contactar a su compañía de internet y consultarle si ofrece algún plan de menor costo o algún programa para personas con bajos ingresos. Cuando llame a su compañía de internet, tenga a mano su cuenta y la información de verificación de esta.
- Comunicarse con la compañía administradora de servicio universal (Universal Service Administrative Company, USAC, por sus siglas en inglés) si tiene preguntas sobre el término del programa. Los consumidores pueden llamar al centro de soporte del ACP (ACP Support Center) al 877-384-2575 o visitar [AffordableConnectivity.gov](https://AffordableConnectivity.gov) (en inglés) para obtener más información sobre la situación del programa.
- Los consumidores también pueden presentar una queja a través del centro de la FCC para quejas de los consumidores en <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés) en relación a problemas en su cuenta y/o servicios del ACP.