

¡Conéctese a Lifeline y ahorre!

Lifeline servicio telefónico con descuento asiste a californianos de bajos ingresos

Universal Lifeline Telephone Service (ULTS), también conocido como California Lifeline, ofrece descuentos sobre el servicio telefónico residencial básico para familias de bajos ingresos que califican. Los consumidores que califican para recibir California Lifeline pagan una fracción del costo normal de la conexión y del servicio mensual de teléfono local.

Todas las compañías de teléfono en California que proporcionan servicio residencial ofrecen el programa California Lifeline. En julio de 2006, los nuevos reglamentos establecidos por California Public Utilities Commission (CPUC) permiten que los usuarios califiquen en una de dos formas:

- Si participan en un programa aprobado de asistencia pública.
- Si los ingresos de la familia están por debajo de los límites de California Lifeline.

Los usuarios que califican a raíz de sus ingresos deben presentar documentación de apoyo como la declaración de impuestos y/o talón de cheque de empleo. Para permanecer en el programa California Lifeline, los usuarios tendrán que verificar que continúan calificando todos los años.

¿Qué beneficios ofrece California Lifeline?

California Lifeline ofrece descuentos importantes sobre el servicio telefónico local, entre otros:

- Descuento por conexión de servicio: Inicio de servicio por \$10 o la mitad del cargo normal de conexión que la compañía de teléfono cobra por servicio residencial, el monto que resulte más bajo. Usted también podría tener la opción de pagar este cargo en cuotas de hasta 12 meses sin intereses adicionales.
- Descuento cuando cambia o convierte su servicio telefónico actual a Lifeline: Usted paga (1) \$10, (2) la mitad del cargo que la compañía cobra por conexión residencial o el cargo por cambio de servicio residencial, la cantidad que resulte menor.
- Descuento por servicio local de tarifa fija: Haga llamadas locales sin límite por tan solo \$5.47 por mes o la mitad de la tarifa fija residencial local que la compañía de teléfono cobra normalmente, el monto que resulte más bajo.
- Descuento por servicio telefónico local medido: Haga hasta 60 llamadas locales por mes por tan solo \$2.91 por mes o la mitad del cargo por servicio medido local que la compañía cobra normalmente, el monto que resulte más bajo. Las llamadas locales adicionales (más de 60 por mes) cuestan 8 centavos cada una.
- Una conexión adicional de California Lifeline: Califique para recibir una segunda línea California Lifeline al mismo descuento si usted o alguien de su unidad familiar necesita un

- teletipo (aparato TTY o TDD) para usar el teléfono.
- Descuento en el cargo federal por línea de suscriptor: Al participar en California Lifeline usted no paga el cargo federal por línea de suscriptor.

Usuarios actuales de California Lifeline

Si usted ya estaba inscrito en el programa California Lifeline desde antes de julio 2006, recibirá un formulario de recertificación en la fecha de aniversario. Usted puede elegir la certificación en base al programa o ingresos. Sólo tiene que marcar su elección en el formulario y regresarlo para la fecha de vencimiento. No es necesario que envíe pruebas.

¿Qué ofrece California Lifeline a aquellos con discapacidad auditiva?

Si su unidad familiar califica para el programa California Lifeline y uno de ustedes es sordo o tiene dificultades de oído, y necesita un aparato de texto telefónico para usar el teléfono, podría calificar para dos líneas con la tarifa California Lifeline. Con dos líneas, la persona con dificultades de oído puede comunicarse con un servicio de retransmisión especial.

Para calificar para recibir dos líneas telefónicas con descuento, usted

debe reunir los siguientes requisitos:

- Su unidad familiar califica para obtener una línea California Lifeline.
- La persona incapacitada en su unidad familiar debe tener y utilizar un aparato telefónico de texto en el hogar (TTY).
- Si el aparato TTY en su casa no se le fue otorgado por el programa DDTP (Deaf and Disabled Telecommunications Program), debe presentar un certificado médico que confirme que usted u otro miembro de la unidad familiar necesita un aparato TTY para utilizar el teléfono.

¿Cómo inicio el servicio?

Si usted no tiene servicio telefónico en la actualidad pero cree que califica para obtener California Lifeline, comuníquese con una compañía que ofrece servicio local en su zona. (Consulte las páginas amarillas del directorio bajo el listado “Telecommunications Carriers”.)

Si usted ya tiene servicio telefónico local regular (sin el programa California Lifeline), llame a su proveedor actual al número indicado en la cuenta de teléfono mensual y solicite el formulario de California Lifeline. (Cuando cambia de servicio básico residencial a California Lifeline, se le cobra un cargo pequeño por única vez para trasladar la cuenta.)

La compañía de teléfono le notificará al agente certificador del CPUC, quien le puede aprobar o negar la solicitud dependiendo si usted califica o no. El programa California Lifeline le enviará un Formulario de Certificación de California Lifeline en un sobre color rosado, que usted debe completar y regresar a la dirección indicada antes de la fecha de vencimiento (aproximadamente 44 días). No envíe el Formulario de Certificación a su compañía de teléfono.

Usted puede optar por calificar para California Lifeline en base a programas de asistencia (“en base a programas”) o por ingresos de la unidad familiar (“en base a ingresos”). Sólo es necesario que utilice uno de estos métodos para determinar si califica; no ambos.

Formulario de certificación en base a programas

Si su solicitud es en base a programas complete la sección del Formulario de Certificación titulada “Método 1 en base a programas”. Marque el círculo junto al programa de asistencia pública apropiado para usted o los miembros de su familia. Indique el nombre del individuo de su familia inscrito en dicho programa. No es necesario que presente prueba a menos que el agente certificador se lo solicite.

Formulario de certificación en base a ingresos

Si usted no pertenece a ninguno de los programas de asistencia pública que califican, debe presentar su solicitud para recibir California Lifeline en base a los ingresos de su familia. Complete la sección del Formulario de Certificación titulado “Método 2 en base a ingresos”. Deberá presentar prueba que el ingreso total de su unidad

familiar es equivalente o está por debajo del máximo permitido por California Lifeline. (Presente copias de todos los documentos, no envíe los originales).

¿Qué plan de servicio local debo elegir?

Considere la opción de tarifa fija si hace tres llamadas locales o más por día. El servicio medido es una opción mejor si hace sólo una o dos llamadas por día. Se cobra adicionalmente por las llamadas interurbanas, que son las que hace fuera de la zona de llamada local pero que no se consideran de larga distancia. Las tarifas para estas llamadas dependen de dónde y a qué hora llame. Consulte el directorio telefónico sobre estas tarifas.

¿Califico para el servicio California Lifeline?

Los usuarios deben calificar para California Lifeline según requisitos basados en programas o ingresos, Y:

- La conexión California Lifeline debe estar en la residencia principal; no en una vivienda adicional o en un comercio.
- Usted no puede figurar como dependiente en la declaración de impuestos de otra persona.

Normas en base a programas

Usted califica para California Lifeline si usted u otra persona de su unidad familiar están inscritos en cualquiera de los siguientes

programas de asistencia pública:

- Medicaid/Medi-Cal
- Supplemental Security Income (SSI)
- Estampillas de comida
- Healthy Families Categoría A
- Tribal TANF
- Women, Infant and Children Program (WIC)
- Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP)
- Federal Public Housing Assistance o Section 8
- Temporary Assistance for Needy Families (TANF)
- Programa de almuerzo gratuito escolar de National School Lunch (NSL)
- Bureau of Indian Affairs General Assistance
- Calificado por ingresos en Head Start (Sólamente de tribu)

Normas en base a ingresos

Usted califica para California Lifeline si el total de ingresos de su unidad familiar antes de descontar impuestos no excede los siguientes límites:

* El límite de ingresos se ajusta todos los años.

Tamaño de la familia	Ingresos anuales*
1-2 miembros	\$22,900
3 miembros	\$26,900

4 miembros	\$32,400
Por cada miembro adicional	Sume \$5,500 a los \$32,400

Los ingresos de la unidad familiar incluyen todo ingreso imponible o no imponible recibido por todos los miembros de su unidad familiar.

Entre otros:

- Sueldos y salarios
- Intereses y dividendos
- Mantenimiento de cónyuge y de niños
- Becas, regalos, estipendios, subvenciones
- Seguro Social y pensiones
- Pagos de asistencia pública
- Ingresos por rentas
- Todo ingreso de empleo en efectivo o no (incluso empleo autónomo)

Se considera una unidad familiar a una familia o a familia y familiares que viven juntos como grupo. Si una o más familias comparten una casa, apartamento u otra vivienda, cada familia (unidad familiar) califica para servicio telefónico California Lifeline propio.

Prueba de ingresos

Entre las pruebas de ingresos que se aceptan se encuentran una o más de las siguientes:

- Declaración de impuestos estatal, federal o tribal del año

pasado.

- Declaración de ingresos o talones de sueldo por tres meses consecutivos dentro de los últimos 12 meses.
- Documentos de mantenimiento de niños.
- Declaración de beneficios del seguro social, Administración de Veteranos, retiro o jubilación, o indemnización por accidentes laborales.
- Decreto de divorcio.
- Algún otro documento oficial de ingresos.

Usted recibirá una carta que le notificará si fue o no aprobado para recibir California Lifeline. Si se le niega la solicitud, deberá regresar el monto de los descuentos que haya recibido y pagar los cargos por iniciar el servicio telefónico.

¿Cómo puedo continuar calificando para participar en California Lifeline?

Todos los participantes de California Lifeline deben verificar todos los años que aún califican para participar en el programa. No es necesario que envíe prueba de ingresos al hacerlo.

El programa California Lifeline le enviará a usted por correo el formulario de verificación anual de California Lifeline 104 días antes de la fecha de aniversario de su inscripción. Este formulario será enviado en un sobre color rosado. Para permanecer en el programa,

debe completar cada 12 meses la sección del formulario que pertenece al Método 1 basado en un programa, o al Método 2 basado en ingresos. El formulario debe completarse y enviarse antes de la fecha de vencimiento indicada en el mismo.

Si en la actualidad está inscrito en alguno de los programas de asistencia pública que califican, debe completar el formulario de verificación en base a programas.

Si usted no recibe beneficios de ninguno de los programas de asistencia, debe usar el formulario de verificación basado en ingresos.

Si usted o un miembro de su familia tiene una discapacidad auditiva y tiene dos líneas de California Lifeline, también debe completar la sección apropiada del formulario para seguir recibiendo los descuentos en ambas líneas. Es de suma importancia que el agente certificador reciba el formulario completado antes de la fecha de vencimiento indicada en el formulario. (Envíela por correo con la debida anticipación para que llegue antes de la fecha de vencimiento.) Los formularios que sean recibidos tarde no serán procesados. Si usted no verifica que sigue calificando para la fecha de vencimiento, la compañía de teléfonos:

- Lo retirará del programa California Lifeline.
- Lo cambiará al servicio residencial de tarifa completa.
- Requerirá que usted pague un depósito, si aplica.

Notifique a su compañía de teléfono si ya no califica para recibir

descuentos de California Lifeline o una segunda conexión California Lifeline o podría tener que pagar la diferencia. En cualquier momento se puede realizar una auditoría sobre su calificación para recibir California Lifeline. Si en la auditoría se decide que no califica, se le retirará del programa y se le enviará una factura por los descuentos que haya recibido sin estar calificado más intereses.

Personas sordas o con discapacidad auditiva

Si desea solicitar otra conexión adicional de California Lifeline para un miembro de la unidad familiar sordo o con discapacidad auditiva, debe completar la sección apropiada de uno de los formularios y determinar, según las instrucciones, si necesita adjuntar un certificado médico que verifique que la persona necesita una máquina de teletipo o TTY.

Los documentos que envía no le serán regresados, por lo que debe enviar copias y no el documento original.

Auditorías anuales de verificación para California Lifeline

En el nuevo programa, CPUC requiere que se realice una auditoría al azar de una pequeña cantidad (3%) de verificaciones todos los años. Esto significa que el agente de certificación podría verificar sus ingresos o categoría como recipiente de beneficios. Si usted resulta uno de los clientes auditados se le solicitará que presente prueba de ingresos o beneficios.

¿Qué servicios no forman parte del programa California Lifeline?

Las llamadas de larga distancia no forman parte del programa California Lifeline. Los cargos por llamadas de larga distancia son más altos que los de llamadas locales y pueden acumularse rápidamente. Como usuario de California Lifeline, usted puede hacer llamadas de larga distancia pero no recibe descuento por ellas.

Si califica para California Lifeline, podría obtener “bloqueo de llamadas no locales” gratuito con el que impide que se realicen llamadas de larga distancia o interurbanas desde su teléfono. Podrá seguir recibiendo llamadas de larga distancia y llamando a números sin cargo. Las llamadas de larga distancia las puede hacer utilizando una tarjeta telefónica prepagada.

El programa California Lifeline no incluye servicios de acceso opcionales. Como usuario de California Lifeline usted puede solicitar servicios opcionales como llamada en espera o identificación de llamadas pero no podrá recibir descuento por los mismos. Considere si los usará con la frecuencia que justifique el gasto.

California Lifeline no abarca la instalación de nuevos enchufes. California Lifeline le otorga un descuento por los cargos de conexión al inicio de su servicio telefónico. Sin embargo, si su casa no tiene una conexión para el teléfono, tendrá que pagar un cargo aparte por la instalación a la empresa que lo haga.

Nota: La ley de California dispone que el propietario debe proporcionar un enchufe o toma telefónica en funcionamiento por cada unidad que alquila.

Información y asistencia adicional

California Public Utilities Commission (www.cpuc.ca.gov), que regula los servicios públicos de California, supervisa el programa Lifeline. Si usted tiene una queja que no puede resolver con su compañía de teléfono o con el agente certificador, comuníquese con CPUC, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Ave., San Francisco, CA 94102. Teléfono: 800-649-7570 ó 415-703-1170. Fax: 415-703-1158. Correo electrónico: consumer-affairs@cpuc.ca.gov.

El sitio web del agente certificador **California Lifeline** es www.CaliforniaLifeline.com y ofrece información general sobre el programa, muestras e instrucciones de formularios, respuestas a preguntas frecuentes, listas y enlaces a compañías de teléfono e información de CPUC en Internet. Para solicitar el servicio, llame al 866-272-0349 (inglés) o 866-272-0350 (español). Para verificar el estado de una aplicación ya presentada, llame al 877-858-7463 (inglés/español) o 888-858-7889 (TTY).

California Telephone Access Program (www.ddtp.org/CTAP) distribuye equipos de telecomunicaciones y servicios a individuos con problemas de oído, visión, movilidad o habla. Inglés 800-806-1191 (voz); 800-806-4474 (TTY). Español: 800-949-5650 (voz); 800-

896-7670 (TTY).

Consumer Action (www.consumer-action.org) ofrece consejo y orientación hacia las agencias que manejan quejas y distribuye publicaciones educativas gratuitas. Se hablan chino, inglés y español. Teléfonos: 415-777-9635 ó 213-624-8327. E-mail: hotline@consumer-action.org.

Compañías de teléfono. Para obtener más información o para presentar su solicitud para el programa California Lifeline, llame a su compañía de teléfono local al número que aparece en su cuenta de teléfono o en las páginas amarillas del directorio telefónico bajo el listado “Telecommunications Carriers”.

Aunque el programa California Lifeline tiene 35 proveedores, dos de las compañías de teléfono atienden a la mayoría de los participantes:

- **AT&T California:** Sistema de respuesta por voz sobre California Lifeline: 800-446-5651 (inglés)/800-882-0521 (español); pedidos de servicio: 800-288-2020 (inglés)/800-870-5855 (español)/800-651-5111 (TTY); www.att.com/lifeline.

- **Verizon:** Teléfono: 800-483-4000 (inglés)/800-743-2483 (español)/800-974-6006 (TTY); www.verizon.com.

Consumer Action

www.consumer-action.org

221 Main Street, Suite 480

San Francisco, CA 94105

415-777-9635

TTY: 415-777-9456

hotline@consumer-action.org

523 W. Sixth Street, Suite 1105

Los Angeles, CA 90014

213-624-8327

Se hablan chino, inglés y español.

Consumer Action creó esta publicación en asociación con AT&T
California. © 2008