



Guía para el instructor de California Lifeline

**PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE EL SERVICIO
TELEFÓNICO CON DESCUENTO LIFELINE PARA
CALIFORNIANOS DE BAJOS INGRESOS**

UNA PUBLICACIÓN DE CONSUMER ACTION

Índice

Página	Tema
1	Introducción
1	Características y beneficios de Lifeline
5	Requisitos de calificación para el programa
6	Cómo presentar una solicitud de Lifeline
8	Verificación anual
9	Desconexión por falta de pago
11	Muestra de Formulario de verificación anual basada en programas
13	Muestra de Formulario de verificación anual basada en ingresos
15	Recursos de Lifeline
16	Acerca del proyecto

Introducción

Universal Lifeline Telephone Service (ULTS), conocido también como California Lifeline ofrece descuentos sobre servicio telefónico básico a unidades familiares de bajos ingresos que cumplen los requisitos. El consumidor que califica para recibir California Lifeline paga una fracción del costo normal de la conexión y del servicio telefónico mensual.

Todas las compañías de teléfono de California que proporcionan servicio residencial ofrecen el programa Lifeline. A partir de julio de 2006, los nuevos reglamentos establecidos por la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, siglas en inglés) requieren que los usuarios califiquen en una de dos formas:

- ∞ **Participando en un programa de asistencia pública aprobado**
- ∞ **Cumpliendo con los requisitos sobre límites de ingresos del programa Lifeline para la unidad familiar**

Asimismo, los usuarios que desean continuar en el programa Lifeline deben verificar todos los años que reúnen los requisitos.

Características y beneficios de Lifeline

¿Qué beneficios ofrece el programa Lifeline?

Lifeline ofrece:

- ∞ Grandes descuentos sobre el servicio telefónico local.
- ∞ Descuentos sobre los cargos de conexión cuando inicia el servicio y sobre el cargo de conversión cuando cambia su plan de servicio.
- ∞ Un plan de cuotas para pagar los cargos de conexión.
- ∞ Una segunda conexión de Lifeline para la unidad familiar con un miembro que sufre problemas auditivos.
- ∞ Bloqueo gratuito de llamadas interurbanas

¿Qué descuentos reciben los participantes del programa Lifeline?

El programa Lifeline ofrece los siguientes descuentos:

- ∞ Descuento por conexión de servicio: Inicie el servicio telefónico por \$10 o la mitad del cargo por conexión normal que cobra la compañía telefónica por servicio residencial, la cantidad que resulte más baja.
- ∞ Descuento cuando cambia el servicio o convierte su servicio actual a Lifeline: Usted paga: (1) \$10, (2) la mitad del cargo por cambio de servicio residencial o el cargo que la compañía cobra por conexión residencial, la cantidad que resulte más baja.

- ∞ Descuento por servicio telefónico local de tarifa fija: Haga llamadas locales ilimitadas por sólo \$5.47 por mes o la mitad de la tarifa fija normal por servicio local, y pague la cantidad que resulte más baja de las dos.
- ∞ Descuento por servicio local medido: Haga hasta 60 llamadas locales por mes por tan sólo \$2.91 por mes o la mitad del cargo normal por servicio residencial medido, y pague la cantidad que resulte más baja de las dos. Las llamadas locales adicionales (más de 60 por mes) cuestan 8 centavos cada una.
- ∞ Descuento del cargo por línea de suscriptor: Los participantes de California Lifeline no pagan el cargo federal por línea de suscriptor.

¿Puedo pagar en cuotas el costo de los cargos de conexión?

Sí. Dependiendo de qué compañía use, tiene la opción de pagar estos cargos en hasta 12 cuotas mensuales sin intereses adicionales.

¿Qué plan de servicio es mejor para mí?

Considere la opción de tarifa fija si hace tres llamadas o más por día. El servicio medido será su mejor opción si hace sólo una o dos llamadas por día

¿Qué son las llamadas locales interurbanas?

Las llamadas locales interurbanas son las que se hacen fuera de su zona local de llamadas sin que la distancia sea suficiente como para que se consideren llamadas de larga distancia. Estas llamadas cuestan más. Las tarifas dependen de la hora y el lugar que llama. Consulte las tarifas en el directorio telefónico.

¿Puedo hacer llamadas de larga distancia con Lifeline?

Sí, pero Lifeline no aplica descuentos sobre el precio de las llamadas de larga distancia. Como usuario de Lifeline, usted puede hacer llamadas de larga distancia (INTERURBANAS) siempre que no haya “bloqueado” estas llamadas en su cuenta de teléfono.

Cuando se anota en Lifeline con su compañía de teléfono local, el representante de servicio al cliente le pregunta si tiene preferencia de compañía de larga distancia. De no tenerla, le puede proporcionar una lista de compañías de larga distancia. Cuando elige una, todas las llamadas de larga distancia que haga serán completadas por la compañía que eligió.

Como usuario de Lifeline también tiene la opción de rechazar el servicio de larga distancia e inscribirse para recibir el bloqueo gratuito de llamadas no locales.

¿Qué es el bloqueo gratuito de llamadas no locales?

Si califica para Lifeline, también califica para bloqueo gratuito de llamadas no locales que impide que usted u otra persona haga llamadas de larga distancia o interurbanas en su teléfono. Esto lo protege de la posibilidad de acumular una cuenta alta que no pueda pagar. Aún así podrá recibir llamadas de larga distancia y hacer llamadas a números sin cargo. Las llamadas de larga distancia las puede hacer con una tarjeta telefónica prepagada.

¿Qué pasa si quiero algún servicio especial como llamada en espera o identificación de llamadas?

Como usuario Lifeline, usted puede pedir servicios opcionales como llamada en espera o identificación de llamadas, pero no recibe descuentos por estos servicios. Antes de pedir servicios opcionales, considere si les dará el uso suficiente para justificar el costo.

Si necesito instalar una toma ,¿lo cubre Lifeline?

No. Lifeline no reduce la tarifa por instalación de tomas. Si desea instalar una toma, tendrá que pagar el costo de instalación a la compañía que realiza el trabajo. Si alquila, la ley de California dispone que el propietario le debe proporcionar una toma en funcionamiento en cada vivienda alquilada.

¿Lifeline proporciona asistencia con servicio telefónico a las personas con problemas auditivos o sordas?

Sí. Si su unidad familiar califica para el programa Lifeline y uno de ustedes es sordo o tiene problemas auditivos y necesita un aparato telefónico de texto (TTY, siglas en inglés) para usar el teléfono, podría calificar para recibir dos líneas telefónicas con la tarifa Lifeline. Con dos líneas, la persona con problemas auditivos se puede comunicar por un servicio especial de retransmisión.

Para calificar para dos líneas con descuento, usted debe reunir los siguientes requisitos:

- ∞ La unidad familiar califica para la primera conexión Lifeline.
- ∞ La persona incapacitada de la unidad familiar debe tener y utilizar un aparato de texto telefónico (TTY) en el hogar.
- ∞ Si el TTY *no* fue otorgado por Deaf and Disabled Telecommunications Program (DDTP), el solicitante debe presentar un certificado médico que indique que él u otro miembro de la unidad familiar necesita un TTY para usar el teléfono.

¿Cómo obtengo un aparato TTY/TTD o VCO o un certificado médico de incapacidad?

Los equipos y servicios de telecomunicación para individuos con limitaciones de oído, visión, movilidad o habla son distribuidos por California Telephone Access Program (www.ddtp.org/CTAP). Inglés: 800-806-1191 (voz); 800-806-4474 (TTY). Español: 800-949-5650 (voz); 800-896-7670 (TTY).

Requisitos de calificación

¿Quién puede participar en Lifeline?

Su unidad familiar califica para el servicio si:

- ∞ Usted participa en uno de los programas de asistencia pública aprobados, o
- ∞ Cumple los requisitos del programa sobre límites de ingresos , y
- ∞ Tiene una conexión Lifeline en su residencia principal, y
- ∞ Usted no figura como dependiente en la declaración de impuestos de otra persona.

¿Cómo califico bajo las normas en base a programas?

Usted califica para Lifeline si usted u otra persona de su unidad familiar están inscritos en alguno de los siguientes programas de asistencia pública:

- ∞ Medicaid/Medi-Cal
- ∞ Supplemental Security Income (SSI)
- ∞ Estampillas de comida
- ∞ Healthy Families categoría A
- ∞ Tribal Temporary Assistance for Needy Families (TANF de tribus)
- ∞ Women, Infant and Children Program (WIC)
- ∞ Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP)
- ∞ Asistencia pública federal de vivienda 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 – Asistencia de la oficina de asuntos indígenas
- ∞ Califica para Head Start por ingresos (sólo tribus)

¿Cómo califico bajo las normas basadas en ingresos?

Usted califica para Lifeline si el total de los ingresos de su unidad familiar antes de pagar impuestos no es superior a los siguientes límites:

Tamaño de la unidad familiar	Límites de ingresos anuales de ULTS (Desde junio 1, 2008 a 31 de mayo, 2009)*
1-2 miembros	\$22,900
3 miembros	\$26,900
4 miembros	\$32,400
Cada miembro adicional	\$5,500 más por persona

* El límite de los ingresos se ajusta todos los años.

¿Qué se considera una “unidad familiar”?

Se dice unidad familiar a una familia o familia ampliada en la que sus miembros viven juntos en grupo. Si una o más familias comparten una casa, apartamento u otra vivienda, cada familia (o unidad familiar) califica para recibir servicio telefónico Lifeline propio.

¿En qué consisten los ingresos de la unidad familiar?

Los ingresos de la unidad familiar consisten en todos los ingresos imponibles y no imponibles recibidos por todos sus miembros. Entre otros:

- ∞ Sueldos y salarios
- ∞ Intereses y dividendos
- ∞ Mantenimiento de cónyuge (pensión alimenticia) y mantenimiento de hijos
- ∞ Becas, donativos, subsidios y estipendios
- ∞ Seguro Social y pensiones
- ∞ Pagos de asistencia pública
- ∞ Ingresos por alquiler
- ∞ Todo ingreso en efectivo o no en efectivo (incluso trabajo autónomo)

Cómo presentar una solicitud de Lifeline

¿A quién le solicito el servicio de Lifeline?

Si todavía no tiene servicio telefónico pero considera que califica para recibir Lifeline, comuníquese con la compañía de teléfono que ofrece servicio local en su zona. (consulte las páginas amarillas de su directorio telefónico en el encabezado: “Telecommunications Carriers”).

Si ya tiene servicio telefónico local común (no Lifeline), llame a la compañía de teléfono al número indicado en su factura mensual y pregunte cómo solicita el servicio California Lifeline. (Cuando cambia del servicio residencial a Lifeline, le cobran un monto único pequeño.)

¿Qué formularios necesito para presentar la solicitud?

El programa California Lifeline le enviará un formulario de certificación para California Lifeline que debe completar y enviar a la agencia que certifica a la dirección indicada antes de la fecha señalada (aproximadamente 44 días). El formulario se le enviará en un sobre color rosado.

Usted puede optar por calificar para Lifeline basado en su participación en un programa de asistencia pública (“basado en programas”) o los ingresos de su unidad familiar (“basado en ingresos”). Sólo es necesario utilizar uno de estos métodos, no ambos, para determinar si califica.

¿Qué documentación necesito proporcionar para calificar en base a programas de asistencia pública?

Si su solicitud está basada en un programa, complete la sección de la certificación titulada “Método 1 basado en programas”. Sólo marque el círculo junto al programa de asistencia pública apropiado para usted y los miembros de su unidad familiar. Indique el nombre del individuo en su unidad familiar inscrito en el programa de asistencia pública. No es necesario que presente prueba excepto cuando se lo solicite la agencia que certifica.

¿Qué documentación necesito proporcionar para calificar basado en ingresos?

Complete la sección del formulario de la certificación titulada “Método 2 basado en ingresos”. Presente prueba de que los ingresos totales de su unidad familiar equivalen, o están por debajo, del máximo permitido por Lifeline. (Haga copias de todos los documentos antes de enviarlos con la solicitud. No envíe sus documentos originales.)

¿Cómo califico para obtener una segunda conexión Lifeline para un miembro de la unidad familiar sordo o con problemas auditivos?

Si está solicitando una segunda conexión California Lifeline para un miembro de la unidad familiar sordo o con problemas auditivos, puede optar por usar cualquiera de los dos métodos para calificar. Además, complete la sección apropiada en el formulario para determinar, según las instrucciones, si tendrá que adjuntar un certificado médico verificando que la persona necesita un aparato telefónico de texto o TTY.

Si estoy solicitando Lifeline según las normas basadas en ingresos, ¿qué documentos se aceptan como prueba de ingresos?

Se aceptan una o más de las siguientes pruebas de ingresos:

- ∞ Declaración de impuestos estatal, federal o tribal del año anterior
- ∞ Declaración de ingresos o talón de cheque de sueldo de tres meses consecutivos en los últimos 12 meses.
- ∞ Documentos de mantenimiento de hijos
- ∞ Declaración de beneficios de Seguro Social, Veterans Administration, jubilación/pensión, compensación por desempleo o por accidente de trabajo.
- ∞ Decreto de divorcio
- ∞ Otro documento oficial que pruebe sus ingresos

¿Cómo sabré si se aprobó mi solicitud?

Usted recibirá una carta en que se le notificará si fue aprobado para el programa Lifeline o no. Si se le niega la solicitud, podría tener que rembolsar los descuentos que haya recibido. Para verificar el estado de su solicitud, llame al programa California Lifeline al 877-858-7463 (inglés/español) o 888-858-7889 (TTY).

Verificación anual

¿Debo hacer algo para continuar recibiendo el servicio Lifeline?

Sí. Todos los participantes en Lifeline deben verificar que siguen calificando para el programa todos los años. El programa California Lifeline le enviará por correo un formulario de verificación anual de California Lifeline 104 días antes del aniversario de su inscripción. Este formulario se le enviará en un sobre color rosado. Para permanecer en el programa, debe completar la sección del Método 1 basado en programas o del Método 2 basado en ingresos cada 12 meses. Usted debe completar y enviar de regreso el formulario antes del día de vencimiento indicado en el formulario.

Si usted u otra persona de su unidad familiar sufre de una discapacidad auditiva y tiene dos líneas ULTS, debe completar también la sección apropiada en el formulario para retener los descuentos sobre las dos líneas.

Puedo calificar tanto por las normas basadas en ingresos como en programas. ¿Qué método debo utilizar?

Si en la actualidad está inscrito en cualquiera de los programas de asistencia pública, complete la sección del formulario en base a programas. Si no recibe beneficios de ninguno de los programas de asistencia cubiertos, debe completar la sección del formulario en base a ingresos.

¿Debo enviar pruebas con el formulario de verificación?

No es necesario que envíe pruebas de ingresos al verificar que sigue calificando para el programa. El agente de certificación se comunicará con usted si debe presentar información adicional en apoyo de la solicitud.

¿Qué ocurre si el formulario de verificación no se recibe para la fecha de vencimiento?

Es muy importante que el agente que certifica reciba su formulario completado para la fecha indicada en el mismo. (Envíela con anticipación para que llegue antes de la fecha de vencimiento.) No se procesarán formularios que se reciban tarde.

Si no verifica que sigue calificado antes de la fecha de vencimiento, el agente de certificación le dará instrucciones a la compañía de teléfono de:

- ∞ Que se le retire del programa Lifeline.
- ∞ Que se le cambie al servicio residencial de pago completo.
- ∞ Que se le cobre un depósito, si aplica.

¿Qué ocurre si ya no califico para Lifeline?

Notifique a su compañía de teléfono si ya no califica para recibir descuentos o para una segunda conexión de Lifeline o tendría que pagar la diferencia.

¿Lifeline puede verificar si califico en realidad?

En el programa California Lifeline una cantidad pequeña (3%) de verificaciones deben ser auditadas (revisadas) al azar todos los años. Así es que el agente de certificación podría revisar sus ingresos o categoría como beneficiario. Si usted resulta uno de los clientes auditados, se le pedirá prueba de ingresos o beneficios. Si la auditoría decide que usted no califica, será retirado del programa Lifeline en la fecha de renovación y se le cambiará al servicio residencial de precio completo.

Asimismo, el agente o la comisión certificador puede, en cualquier momento, efectuar una auditoría sobre su capacidad para participar en el programa California Lifeline. Si al hacerlo se decide que usted no califica, será retirado del programa y se le facturarán los descuentos de Lifeline que hubiera recibido anteriormente más intereses.

Desconexión por falta de pago

Se me desconectó el teléfono por no haber pagado durante varios meses el servicio básico (local). ¿Aún así puedo recibir Lifeline?

Sí, puede obtener servicio Lifeline aunque su teléfono haya sido desconectado por falta de pago de servicios básicos. Sin embargo, antes de que se le vuelva a conectar, debe pagar todos los cargos de servicio básico atrasados, incluso impuestos y recargos que apliquen. Cuando haya terminado de pagar el saldo atrasado, siempre que califique para Lifeline según las normas del programa, se puede conectar el servicio.

Si usted fue desconectado por no haber pagado el servicio básico, cuando se le vuelva a conectar estará sujeto a restricción de llamadas no locales (lo mismo que bloqueo de llamadas no locales, pero iniciado por la compañía telefónica). O, si desea solicitar el servicio de larga distancia o alguna función no básica, tendrá que pagar un depósito.

Yo debo \$350 por cargos de larga distancia, ¿me afectará el servicio Lifeline?

No, no se le puede cancelar el servicio Lifeline por no pagar cargos de larga distancia. Sin embargo, la compañía de teléfono le puede poner una restricción de llamadas no locales en su cuenta impidiéndole así hacer llamadas interurbanas y de larga distancia desde su teléfono. La cuenta de larga distancia atrasada podría ser enviada a una agencia de cobranza, la cual se podría comunicar con usted sobre el pago.

Si usted inicia el servicio Lifeline teniendo una factura de larga distancia con un saldo pendiente de pago, la compañía de teléfono pondrá una restricción en su cuenta impidiendo así que haga llamadas interurbanas y de larga distancia hasta que termine de pagar su cuenta de larga distancia.

Si debo dinero a la compañía de teléfono, ¿puedo pagar en cuotas?

Por lo general, las compañías de teléfono autorizan los pagos en cuotas según la situación en cada caso. Consulte directamente con su compañía de teléfono sobre las opciones de pago.

¿Puede descontar la compañía de teléfono a un usuario de Lifeline por no pagar los cargos de larga distancia?

No. El servicio de teléfono básico no se le puede desconectar por no pagar la cuenta de larga distancia o las funciones y cargos de servicio no básico.

¿Por qué motivos se puede desconectar el servicio Lifeline?

Se le puede desconectar el teléfono si no paga la cuenta de servicios básicos.

Muestra de Formulario de verificación anual en base a programa

(Nota: Este no es el formulario oficial. Se debe usar sólo como ilustración)

A. **Nombre de la compañía:** _____ Fecha de inicio de ULTS: _____
Regrese este formulario antes del (fecha específica) para continuar participando en el programa de descuento.

B. Información del usuario

Nombre e inicial del segundo nombre _____

Apellido _____ Número de Seguro Social (opcional) _____

Dirección de servicio _____

Suite/apartamento _____ Ciudad _____ Estado _____

Código postal _____

Nro. de teléfono ULTS: () _____ - _____

Dirección de envío de cuenta (si es distinta a la de servicio) _____

Nro. de apartamento _____ Ciudad _____ Estado _____

Código postal _____

Nro. de teléfono de contacto: () _____ - _____

C. Criterios de calificación: basados en programa

Si usted u otra persona en su unidad familiar están inscritos en cualquiera de los siguientes programas, califican para ULTS. Por favor identifique el programa marcando el casillero correspondiente a continuación:

- Medicaid/MediCal
- Estampillas de comida
- Seguro de ingreso suplementario (Supplemental Security Income)
- Asistencia federal para la vivienda (Section 8)
- Programa de asistencia por energía para hogares de bajos ingresos (Low Income Home Energy Assistance Program)
- Asistencia provisional para familias necesitadas (Temporary Assistance for Needy Families)
- Programa nacional de almuerzos escolares gratuitos (National School Lunch's FREE Lunch Program)
- Healthy Families Category A
- Tribal TANF
- Asistencia general de la oficina de asuntos indígenas (Bureau of Indian Affairs General Assistance)
- Tribal NSL Tribal Head Start
- Women, Infant and Children (WIC) program

Por favor indique el nombre del miembro de la unidad familiar inscrito en el programa arriba indicado:

D. Calificación continuada para 2 líneas ULTS:

Usted calificó para recibir 2 líneas ULTS. Para continuar calificando, se le ruega proporcionar la siguiente información:

- _____ es miembro de la unidad familiar y tiene acceso inmediato y continuo a un aparato TTY en la unidad familiar.
- Un nuevo miembro de la unidad familiar está utilizando un aparato TTY de DDTP.
- Se adjunta copia del certificado médico en el que se indica que el nuevo miembro de la unidad familiar necesita el aparato TTY. (Se le ruega adjuntar el certificado médico.)

Nombre del nuevo miembro de la unidad familiar que utiliza el aparato TTY:

E. Firma

Con mi firma a continuación, certifico, so pena de perjurio, que la presente información es correcta.

Firma del usuario _____ Fecha _____

F. ¿Cómo prefiere recibir notificación?: Tipo grande Braille (inglés solamente)

Muestra de Formulario de Lifeline de verificación anual en base a ingresos

Regrese este formulario antes del (fecha específica) para continuar participando en el programa de descuento.

A. **Nombre de la compañía:** _____ Fecha de inicio de ULTS: _____
Regrese este formulario antes del (fecha específica) para continuar participando en el programa de descuento.

B. Información del usuario

Nombre e inicial del segundo nombre _____
Apellido _____ Número de Seguro Social (opcional) _____
Dirección de servicio _____

Suite/apartamento _____ Ciudad _____ Estado _____
Código postal _____

Nro. de teléfono ULTS: () _____ - _____

Dirección de envío de cuenta (si es distinta a la de servicio) _____
Nro. de apartamento _____ Ciudad _____ Estado _____
Código postal _____
Nro. de teléfono de contacto: () _____ - _____

C. Criterios de calificación: basados en ingresos

Si el tamaño de su unidad familiar cumple con los requisitos del límite de ingresos anuales de ULTS abajo mencionados, usted podrá permanecer en el programa ULTS. Se le ruega identificar el tamaño de su unidad familiar marcando el casillero apropiado a continuación:

Tamaño de la unidad familiar

Límites de ingresos anuales de ULTS (Desde 1/6/08 hasta 31/5/09)

- 1 – 2 miembros, \$22,900
- 3 miembros, \$26,900
- 4 miembros, \$32,400
- 5 miembros, \$37,900
- _____ miembros

Por cada miembro adicional a los 5 miembros, sume \$5,500 a los \$43,400
\$ _____ (anote el total)

D. Calificación continuada para 2 líneas ULTS:

Usted calificó para recibir 2 líneas ULTS. Para continuar calificando, se le ruega proporcionar la siguiente información:

- _____ es miembro de la unidad familiar y tiene acceso inmediato y continuo a un aparato TTY en la unidad familiar.
- Un nuevo miembro de la unidad familiar está utilizando un aparato TTY de DDTP.
- Se adjunta copia del certificado médico en el que se indica que el nuevo miembro de la unidad familiar necesita el aparato TTY. (Se le ruega adjuntar el certificado médico.)

Nombre del nuevo miembro de la unidad familiar que utiliza el aparato TTY:

E. Firma

Con mi firma a continuación, certifico, so pena de perjurio, que la presente información es correcta.

Firma del usuario _____ Fecha _____

F. ¿Cómo prefiere recibir notificación?: Tipo grande Braille (inglés solamente)

Recursos Lifeline

¿Quién proporciona servicios Lifeline en California?

En California hay 35 proveedores de servicio telefónico local y el programa Lifeline, aunque son dos las compañías de teléfono que atienden a la mayoría de los participantes en Lifeline. Son:

- **AT&T California:** Sistema de respuesta de voz : 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:** 800-483-4000 (inglés)/800-743-2483 (español)/800-974-6006 (TTY). Verizon no dedica una página Web a California Lifeline. Puede visitar su sitio Web en www.verizon.com.

¿Cómo me comunico con un proveedor de Lifeline?

Si usted no tiene servicio telefónico pero cree que califica para Lifeline, comuníquese con una compañía de teléfono que proporcione servicio local en su zona. (Consulte las páginas amarillas del directorio en el encabezado “ Telecommunications Carriers”.) También podrá encontrar proveedores en www.californialifeline.com.

Si usted ya tiene servicio de teléfono regular (no Lifeline), llame a su proveedor actual al número indicado en su cuenta de teléfono y pida solicitar el servicio California Lifeline.

¿Adónde consigo aparatos telefónicos para personas incapacitadas o inválidas?

El programa de acceso telefónico de California (California Telephone Access Program – www.ddtp.org/CTAP) distribuye equipos y servicios de telecomunicaciones a individuos con problemas de visión, movilidad o habla. Inglés: 800-806-1191 (voz); 800-806-4474 (TTY). Español: 800-949-5650 (voz); 800-896-7670 (TTY).

¿Adónde presento quejas relacionadas a Lifeline?

La Comisión de servicios públicos de California (www.cpu.ca.gov), reguladora estatal de servicios públicos del estado, supervisa el programa Lifeline. Si tiene una queja, trate de resolverla primero con la compañía de teléfono o, si fuera apropiado, con el agente que certifica. Si no está satisfecho, comuníquese con Consumer Affairs Branch de CPUC en 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.

¿En qué otra parte podré encontrar información general sobre Lifeline?

California Lifeline (www.CaliforniaLifeline.com) es el sitio Web del agente que certifica y proporciona información general sobre el programa Lifeline, formularios de muestra e instrucciones, respuestas a preguntas frecuentes, listados de compañías de teléfono

y conexiones a información en Internet de CPUC. También puede llamar al 866-272-0349 (Inglés) o al 866-272-0350 (Español).

¿Adónde puedo encontrar otra información para el consumidor?

Consumer Action (www.consumer-action.org) ofrece consejos para el consumidor, recomienda agencias al consumidor y distribuye publicaciones gratuitas al consumidor sobre una gran variedad de temas, en chino, inglés y español. Teléfono: 415-777-9635 ó 213-624-8327. Correo electrónico: hotline@consumer-action.org.

Acercade este proyecto

Consumer Action y AT&T California crearon la Guía de instructor de California Lifeline, subtítulo "Preguntas y respuestas sobre el servicio telefónico con descuento Lifeline para californianos de bajos ingresos", este proyecto está diseñado para ayudar a los miembros del personal y entrenadores en las organizaciones comunitarias a presentar información precisa sobre Universal Lifeline Telephone Service (ULTS).

La Guía de instructor contiene muestras de formularios de verificación anual que se pueden utilizar como ilustraciones para ayudar a demostrar cómo se puede cumplir con los procedimientos de verificación para el programa Universal Lifeline Telephone Service (ULTS). (Ver páginas 11 a 14.) Consumer Action ha creado también un programa de estudios para enseñar el programa Lifeline y diapositivas PowerPoint para que se utilicen en las presentaciones y para capacitar a instructores.

El folleto gratuito para el consumidor de Consumer Action sobre el programa California Lifeline está disponible en chino, inglés, coreano, español y vietnamita. Para recibir más información sobre cómo las agencias comunitarias pueden solicitar copias en gran cantidad del folleto y otros materiales comuníquese con:

Consumer Action

www.consumer-action.org
221 Main Street, Suite 480
San Francisco, CA 94105
415-777-9635
Fax: 415-777-5267

523 W. Sixth Street, Suite 1105
Los Angeles, CA 90014
213-624-8327

Teléfono: 800-999-7981

TTY: 415-777-9456

Correo electrónico: hotline@consumer-action.org o info@consumer-action.org

Se hablan chino, español e inglés.

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