

¡Conéctese a California LifeLine y ahorre!

**Servicio telefónico con descuento puede
ayudarle a su familia a mantenerse en contacto**



UNA PUBLICACIÓN DE CONSUMER ACTION

California LifeLine proporciona descuentos por servicio telefónico básico residencial a las unidades familiares de bajos ingresos que califican. Los usuarios que califican pagan una fracción del costo normal de la conexión del teléfono y del servicio local mensual.

Todas las compañías telefónicas de California que proporcionan servicio residencial ofrecen el programa California LifeLine. Además, la agencia California Public Utilities Commission (CPUC) tiene planes de incluir otras tecnologías alternas como teléfonos móviles en el programa California LifeLine. Algunos proveedores de servicio móvil ya han sido aprobados en California para ofrecer descuentos a través del programa federal Lifeline. Averigüe si su proveedor de servicio móvil ofrece Lifeline federal.

Los usuarios pueden calificar en una de dos formas:

- Si participan en un programa aprobado de asistencia pública.
- Si reúnen los requisitos sobre límites de ingreso del programa California LifeLine.

Si usted se inscribe en California LifeLine, tendrá que pagar tarifas normales por servicio telefónico básico y por la conexión hasta que se apruebe su solicitud. (Pida un plan de pago sin intereses para asistirle a pagar cualquier cargo pertinente sobre conexión de servicios y/o depósito por servicio básico.) Una vez recibida la aprobación, usted recibirá una factura acreditándole el descuento de California LifeLine con efecto retroactivo hasta la fecha en que se inició el servicio o en que solicitó la inscripción, según la que sea posterior. Además se le reembolsarán con un crédito en su factura los depósitos que haya pagado por servicio básico. Si su factura contiene un saldo de crédito neto de \$10 o más, podrá pedirle un cheque de reembolso a la compañía proveedora de servicio California LifeLine.

¿Qué beneficios ofrece California LifeLine?

California LifeLine ofrece descuentos importantes por servicio telefónico local, entre otros:

Descuento por servicio de conexión: Para usuarios nuevos, después de haber recibido aprobación de California LifeLine, se le dará crédito por la cantidad de las siguientes que le resulte en el mayor crédito y el menor costo: Todo el costo de conexión menos \$10 o la mitad del cargo de conexión por servicio residencial normal que cobra el proveedor de servicio California LifeLine.

Descuento cuando cambia o convierte su línea actual a California LifeLine: Usted paga: (1) \$10, o (2) la mitad del cargo normal por conexión de

servicio o el cargo normal por conversión; de éstas, la cantidad que sea más baja después de recibir la aprobación de California LifeLine.

Hasta terminado el año 2012 el precio de California LifeLine no será más alto que su nivel actual de \$3.66 por servicio “medido” y \$6.84 por servicio “fijo”, para la mayoría de los usuarios. A partir de 2013, estas tarifas podrían aumentar pero tendrán un tope de 50% de la tarifa normal del proveedor de servicio California LifeLine por servicio fijo o medido. Las tarifas normales varían según el proveedor.

A partir del 1º de enero, 2013, los proveedores de servicio California LifeLine deberán establecer las tarifas que cobrarán ese año. Los proveedores de servicio podrán ajustar sus tarifas de California LifeLine cada enero siempre que no sean más altas que la mitad de sus tarifas normales por servicio fijo y medido.

El servicio telefónico local de tarifa fija permite llamadas locales ilimitadas. Los precios varían según la compañía, pero nunca son menos de \$5 por mes y no pueden exceder el 50% del precio normal que cobra el proveedor de California LifeLine por servicio local de tarifa fija.

El servicio telefónico local medido permite 60 llamadas locales de cualquier duración cada mes. Los precios varían según la compañía telefónica pero no cuestan menos de \$2.50 por mes y no pueden exceder el 50% de la tarifa normal por servicio medido del proveedor de servicio California LifeLine. Las llamadas adicionales (más de 60 por mes) cuestan 8¢ cada una.

Una conexión adicional de California LifeLine: Califica para una segunda línea California LifeLine al mismo descuento si usted o alguien en la unidad familiar necesita un teletipo (aparato TTY o TDD) para usar el teléfono.

Como usuario de California LifeLine, a usted no se le aplican los siguientes recargos en el servicio California LifeLine: Federal Universal Service Fee, California LifeLine Telephone Service, California High Cost Fund-A, California High Cost Fund-B, California Advanced Services Fund, California Teleconnect Fund, California Relay Service and Communications Devices Fund, 911 Emergency System, State Regulatory Fee y otros impuestos locales y estatales.

El usuario de California LifeLine no tiene que pagar el cargo mensual Federal Subscriber Line Charge.

Califica para el servicio gratuito de bloqueo de llamadas no locales

El servicio “toll blocking” evita que usted u otra persona haga llamadas de larga distancia o de “mediana distancia” (“local toll call”) desde su teléfono. No obstante, usted puede recibir llamadas de larga distancia y

también puede marcar números sin cargo. Las llamadas de larga distancia las puede hacer con una tarjeta prepagada de llamadas.

Exención de depósitos por servicio básico

Como usuario de California LifeLine, usted no tiene que pagar depósitos por servicio básico. Si al establecer el servicio y solicitar California LifeLine se le cobra un depósito por servicio básico, se le efectuará un reembolso a su cuenta cuando reciba la aprobación del servicio.

¿Qué servicios ofrece California LifeLine para personas con discapacidad auditiva?

Si su unidad familiar reúne los requisitos para el programa California LifeLine y uno de sus miembros es sordo o tiene problemas auditivos y necesita un aparato de teléfono y texto (TTY) para usar el teléfono, usted podría calificar para recibir tarifas de California LifeLine en dos líneas telefónicas. Con dos líneas, una persona con problemas auditivos se puede comunicar usando un servicio especial de retransmisión.

Para calificar para dos líneas telefónicas con descuento, se deben reunir los siguientes requisitos:

- **Su unidad familiar califica para una línea inicial de California LifeLine.**
- **La persona discapacitada de su unidad familiar debe tener y usar un aparato telefónico de texto en su casa.**

Si el aparato TTY/TDD no fue distribuido por el programa Deaf and Disabled Telecommunications Program (DDTP), deberá presentar un certificado médico que demuestre que usted o un miembro de su unidad familiar necesita un aparato TTY/TDD para usar el teléfono. (Haga copias para enviar con la solicitud. No envíe el original.)

¿Cómo inicio el servicio California LifeLine?

Si todavía no tiene servicio telefónico pero cree que califica para California LifeLine, comuníquese con la compañía que proporciona servicio local en su zona (consulte las páginas amarillas del directorio en el encabezado “Telecommunications Carriers”).

Los usuarios nuevos que establezcan servicio y soliciten California LifeLine pagarán la tarifa normal hasta recibir aprobación. Tendrá que pagar el precio normal de conexión de servicio y los depósitos requeridos por servicio básico, pero podrá utilizar un plan de pago sin intereses para pagar estos costos iniciales. Cuando haya recibido la aprobación de LifeLine, recibirá un crédito retroactivo hasta la fecha de inicio del servicio, o la fecha en que presentó la solicitud, de estas dos, aplica la fecha posterior. También se le reembolsará todo menos \$10 o la mitad del cargo de

conexión normal de la compañía por servicio residencial; de estos dos montos, recibirá el que resulte en el mayor crédito y el menor costo para usted. También recibirá un crédito por los depósitos que haya pagado por servicio básico.

Si ya tiene servicio telefónico local normal (no de California LifeLine), llame a su proveedor actual al número indicado en la factura mensual y solicite el servicio California LifeLine. Cuando reciba la aprobación, se le cobrará un cargo pequeño por única vez para convertir su cuenta de servicio normal a California LifeLine. Un crédito por los descuentos de LifeLine será aplicado a su cuenta con efecto retroactivo a la fecha en que solicitó la inscripción a California LifeLine.

La compañía de teléfono le notificará sobre su solicitud a la entidad designada por la CPUC como administrador de California LifeLine. El administrador aprobará o negará su solicitud basándose en los datos que usted proporcione para calificar. El administrador le enviará por correo en un sobre color rosado una solicitud de California LifeLine. Usted tendrá que completar la solicitud en línea usando el número de identificación personal (PIN) que se incluye en la solicitud o enviarla por correo a la dirección indicada antes de que pase la fecha de vencimiento impresa en la solicitud (aproximadamente 44 días). No envíe la solicitud a su compañía de teléfono.

Usted podrá calificar para California LifeLine basándose en los programas de asistencia que recibe (“en base a programas”) o basándose en los ingresos de su unidad familiar (“en base a ingresos”). Sólo es necesario que utilice uno de estos dos métodos para determinar si califica; no ambos. (Consulte las normas generales en la siguiente sección.)

Recibirá una carta del administrador de California LifeLine notificándole si se le aprobó o negó la solicitud. Si se le niega la solicitud, continuará con el servicio normal de precio completo.

OPCIÓN 1: CERTIFICACIÓN EN BASE A PROGRAMAS

Si presenta su solicitud en base a su participación en un programa, complete la sección del formulario de certificación titulada “Method 1 Program-Based” (Método 1: en base a programas). Simplemente rellene el círculo a un lado del programa de asistencia pública que recibe usted o miembros de su unidad familiar e incluya el nombre del beneficiario del programa. No es necesario que presente prueba a menos que el administrador de California LifeLine se vuelva a comunicar con usted.

OPCIÓN 2: CERTIFICACIÓN EN BASE A INGRESOS

Si no está inscrito en algún programa de asistencia pública que lo

califique, deberá solicitar California LifeLine basándose en los ingresos de su unidad familiar. Complete la sección del formulario de certificación titulado “Method 2: Income-Based” (Método 2: en base a ingresos). Deberá presentar prueba de que el total de los ingresos de su unidad familiar está a la par o por debajo del máximo permitido por California LifeLine. (Haga copias de todos los documentos antes de enviarlos con la solicitud. No envíe los originales.)

¿Califico para el servicio California LifeLine?

El usuario debe calificar para California LifeLine cumpliendo los requisitos en base a su participación en programas o en base a sus ingresos **Y**

ADEMÁS:

El hogar para el cual solicita California LifeLine debe ser su residencia principal y usted no debe estar recibiendo descuentos de LifeLine en la actualidad. Los participantes calificados que tienen un miembro de la unidad familiar que está utilizando un aparato TTY podrían calificar para dos líneas telefónicas con el descuento de California LifeLine.

Nota: Usted no puede figurar como dependiente en la declaración de impuestos de otra persona.

Normas generales sobre calificación basada en programas

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

- **Medicaid/Medi-Cal**
- **Supplemental Security Income (SSI)**
- **CalFresh, antes conocido como Food Stamps (estampillas de comida)**
- **Healthy Families Categoría A**
- **Tribal TANF**
- **Women, Infants and Children Program (WIC)**
- **Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP)**
- **Federal Public Housing Assistance o Section 8**
- **Temporary Assistance for Needy Families (TANF), también conocido como:**
 - ❖ **California Work Opportunity and Responsibility to Kids (CalWORKS)**
 - ❖ **Stanislaus Work Opportunity and Responsibility to Kids (StanWORKS)**
 - ❖ **Welfare to Work (WTW)**

❖ **Greater Avenues for Independence (GAIN)**

- **National School Lunch Program (NSLP)** (programa de almuerzo escolar gratuito, no el de precio reducido)
- **Bureau of Indian Affairs General Assistance** (beneficios para pueblos indígenas)
- **Head Start Income Eligible** (sólo tribal)

Normas generales sobre calificación basada en ingresos

Usted califica para California LifeLine si el total de sus ingresos antes de impuestos no excede los siguientes límites:

Unidad familiar	Ingresos anuales*
1 ó 2 miembros	\$24,000
3 miembros	\$28,200
4 miembros	\$34,000
Cada miembro adicional (más de 4)	a \$34,000 súmele \$5,800 por cada persona adicional

* *Válido hasta 5/31/12. Los límites de ingresos se ajustan todos los años.*

Para calificar para LifeLine en base a ingresos los solicitantes deberán presentar documentación de apoyo, como una declaración de impuestos y/o talones de cheque de sueldo. (Ver “Prueba de ingresos”.) Haga copias de todos los documentos antes de enviarlos con la solicitud. No envíe los originales.

Los ingresos de la unidad familiar incluyen todos los ingresos imponibles y los que no lo son, recibidos por todos los miembros de su unidad familiar. Entre otros:

- **Sueldos y salarios**
- **Intereses y dividendos**
- **Manutención de cónyuge y de hijos**
- **Becas, regalos, mensualidades y estipendios**
- **Seguro Social y pensiones**
- **Pagos de asistencia pública**
- **Ingresos por alquileres**
- **Todos los ingresos por empleo, ya sean en efectivo o no (incluso los**

recibidos por trabajo por cuenta propia).

Una unidad familiar es una familia o familia extensa en la que sus miembros viven juntos en grupo. Si más de una familia comparte una casa, departamento u otro sitio habitable, cada familia (o unidad familiar) califica para recibir su propia línea telefónica California LifeLine.

Prueba de ingresos

Entre las pruebas de ingreso que se aceptan se incluyen las siguientes:

- **Declaración de impuestos estatal, federal o tribal del año anterior**
- **Declaración sobre ingresos o talones de sueldo de tres meses consecutivos dentro de los últimos 12 meses**
- **Documentos de manutención de hijos**
- **Declaración de beneficios del Seguro Social, de la Administración de Veteranos, de jubilación o de prestaciones por desempleo o seguro de accidentes de trabajo**
- **Un fallo de divorcio**
- **Otro documento oficial que prueba sus ingresos**

Residentes de tierras tribales

Si vive en tierras tribales reconocidas por el gobierno federal, el servicio de tarifa fija le cuesta \$1 por mes y le permite hacer llamadas locales ilimitadas.

Cuando solicite California LifeLine, pregúntele al proveedor de servicio California LifeLine acerca del servicio Enhanced Lifeline o Tribal Lands Lifeline. Su compañía de teléfono podría solicitar información adicional, como el nombre de la tierra tribal donde vive. Para obtener el descuento de tierras tribales, el administrador de California LifeLine debe primero aprobar su solicitud de California LifeLine. Una vez recibida la aprobación, el proveedor de servicio de California LifeLine podría pedirle que complete y regrese un formulario de solicitud para residentes de tierras tribales antes de recibir el descuento mayor.

¿Cómo continúo calificando para California LifeLine?

Todos los que participan en California LifeLine deben verificar cada año que siguen calificando para el programa. No es necesario enviar prueba de ingresos al verificar su calificación.

El administrador de California LifeLine le enviará por correo un formulario de renovación anual de California LifeLine 105 días antes de la fecha de su aniversario de inscripción. El formulario de renovación le será enviado en

un sobre de color rosado. Para continuar en el programa, debe completar la sección de calificación en base a programas (método 1) o la de calificación en base a ingresos (método 2) cada 12 meses. Debe completar el formulario por Internet o enviarlo por correo antes de que pase la fecha impresa en el formulario.

Si en la actualidad está inscrito en cualquiera de los programas de asistencia pública que califican, debe completar la sección del formulario de renovación en base a programas.

Si no recibe beneficios de cualquiera de los programas de asistencia aprobados, debe completar la sección del formulario de renovación en base a ingresos.

Si usted u otra persona en su unidad familiar tiene un problema auditivo y si tiene dos líneas de California LifeLine, debe completar también la sección apropiada para seguir recibiendo los descuentos en las dos líneas.

Es muy importante que el administrador de California LifeLine reciba su formulario completo antes de que pase la fecha de vencimiento indicada en el formulario. (Complete el formulario por Internet o envíelo por correo antes de la fecha de vencimiento para que llegue a su destino puntualmente.) Los formularios que se reciban tarde no serán procesados.

Si usted no verifica su calificación continua antes de que pase la fecha de vencimiento, su compañía de teléfono:

- lo retirará del programa California LifeLine, y
- lo cambiará al servicio residencial de precio completo, y
- podría requerir que pague un depósito.

Notifique al proveedor de servicio California LifeLine si ya no califica para los descuentos de California LifeLine o para una línea adicional de California LifeLine, de lo contrario, podría tener que reembolsar la diferencia entre los descuentos que haya recibido y el precio completo del servicio normal. Su calificación para recibir el servicio California LifeLine podría estar sujeta a una auditoría a cualquier hora. Si la auditoría decide que no califica, se le cancelará el programa y le enviarán una factura por los descuentos anteriores que no debió haber recibido, más intereses.

Personas sordas o con problemas auditivos

Si está solicitando una conexión California LifeLine adicional para un miembro de su unidad familiar que es sordo o tiene problemas auditivos, deberá completar la sección apropiada en una de las dos formas y determinar, según las instrucciones, si tendrá que adjuntar un certificado médico que verifique que la persona necesita un teletipo o TTY.

Envíe sólo copias porque no le devolverán los documentos 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 resultará una mejor opción si hace sólo una o dos llamadas por día.

Se cobran aparte las llamadas de “mediana distancia” (“local toll calls”) que se hacen a números fuera de su zona local pero que aun no se consideran llamadas de larga distancia. Las tarifas de estas llamadas dependen de la zona adonde llama y del horario en que hace la llamada. Consulte el directorio telefónico sobre estas tarifas.

Auditoría anual de renovación de California LifeLine

La CPUC requiere que una cantidad pequeña (3%) de las renovaciones de California LifeLine debe ser auditada al azar todos los años. Esto significa que el administrador de California LifeLine podría verificar sus ingresos o su situación como beneficiario de un programa de asistencia pública. Si usted resulta uno de los usuarios auditados se le solicitará 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 de larga distancia son más altos que los de llamadas locales y aumentan rápidamente. Como usuario de California LifeLine, usted puede hacer llamadas de larga distancia pero no recibirá descuentos.

Si califica para California LifeLine, califica también para bloqueo gratuito de llamadas no locales (“toll blocking”). Esto evita que usted o alguna otra persona haga llamadas de larga distancia o de mediana distancia desde su teléfono. No obstante, podrá recibir llamadas de larga distancia y marcar números sin cargo. Las llamadas de larga distancia las podrá hacer con una tarjeta prepagada de llamadas.

Los servicios opcionales no forman parte del programa California LifeLine. Como usuario de California LifeLine podrá solicitar servicios opcionales como llamada en espera o identificación de llamadas, pero no recibirá descuentos por los mismos. Antes de solicitar algún servicio opcional, considere si lo va a utilizar con la frecuencia suficiente para que valga la pena.

La instalación de enchufes de teléfono adicionales no forma parte del programa California LifeLine. California LifeLine le otorga un descuento por los cargos de conexión por iniciar el servicio telefónico. Sin embargo,

si todavía no tiene un enchufe de teléfono en su casa, tendrá que pagar un cargo de instalación aparte a la compañía que lo instala.

Nota: La ley de California dispone que los caseros deberán proporcionar un enchufe en funcionamiento en cada unidad que alquilen.

Para obtener más información

California Public Utilities Commission es la entidad reguladora de servicios públicos en el estado y supervisa el programa LifeLine. Si tiene una queja que no puede resolver con su compañía de teléfono o con el administrador de California LifeLine, comuníquese con la sucursal de asuntos del consumidor de CPUC en 505 Van Ness Ave., San Francisco, CA 94102. Teléfono: 800-649-7570 o 415-703-1170; 415-703-2032 (TTY). Fax: 415-703-1158. Correo electrónico: consumer-affairs@cpuc.ca.gov.

El sitio web del administrador de California LifeLine, www.CaliforniaLifeLine.com, ofrece información general sobre el programa California LifeLine, muestras de formularios e instrucciones, respuestas a las preguntas frecuentes, listados de compañías de teléfono y enlaces a la información en línea de CPUC. Para solicitar servicio nuevo, llame al Centro de Llamadas de California LifeLine al 866-272-0349 (inglés) o al 866-272-0350 (español). Para obtener información sobre una solicitud ya presentada, llame al administrador de California LifeLine al 877-858-7463 (inglés y español) o al 888-858-7889 (TTY).

El programa California Telephone Access Program distribuye equipos y servicios de telecomunicación a individuos con limitaciones auditivas, visuales, móviles o del habla. Inglés: 800-806-1191 (voz); 800-806-4474 (TTY). Español: 800-949-5650 (voz); 800-898-7670 (TTY).

Consumer Action ofrece al consumidor asesoría y orientación hacia las agencias que manejan quejas y distribuye publicaciones educativas gratuitas. Se hablan chino, inglés y español. Teléfono: 415-777-9635 ó 213-624-8327. Correo electrónico: hotline@consumer-action.org.

Para obtener más información o solicitar California LifeLine, llame a su compañía de teléfono local al número indicado en su factura telefónica o busque bajo el encabezado “Telecommunications Carriers” en las páginas amarillas de su directorio. Aunque en California hay más de 40 proveedores de servicio California LifeLine, dos compañías de teléfono atienden a la mayoría de los participantes:

- **AT&T California:** El sistema de respuesta de voz de California LifeLine: 800-446-5651 (inglés)/800-882-0521 (español); solicitud de servicio: 800-288-2020 (inglés)/800-870-5855 (español)/800-651-5111 (TTY).
- **Verizon:** 800-483-4000 (inglés)/800-743-2483 (español)/800-974-6006 (TTY).

Consumer Action

www.consumer-action.org

221 Main Street, Suite 480

San Francisco, CA 94105

415-777-9635

TTY: 415-777-9456

info@consumer-action.org

523 W. Sixth Street, Suite 1105

Los Angeles, CA 90014

213-624-8327

Washington, DC

202-670-3601

dc-office@consumer-action.org

Línea directa de asesoría y remisiones para el consumidor

Presente sus quejas sobre problemas del consumidor a nuestra línea directa de asesoría y remisiones para el consumidor:

hotline@consumer-action.org o 415-777-9635

Se hablan chino, inglés y español

Esta publicación fue creada por Consumer Action en colaboración con AT&T.