Lifeline y el Programa de Conectividad Asequible

# Teléfono e internet con descuento para los hogares de bajos ingresos

Es prácticamente imposible realizar las tareas necesarias de la vida diaria sin estar "conectado". Llamar a un médico, tener noticias de un empleador, asistir a una reunión de "Zoom" o recibir clases en casa durante una pandemia: todas estas actividades, e innumerables otras, dependen del acceso a un servicio telefónico y de internet fiable.

En un esfuerzo por garantizar que los hogares de ingresos bajos y moderados tengan acceso a estos servicios esenciales a pesar de los problemas de asequibilidad, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, siglas en inglés) ofrece dos programas de descuentos en el servicio telefónico y de internet para los consumidores calificados.

## Servicio telefónico y de internet con descuento Lifeline

El programa federal Lifeline ofrece un descuento en todos los estados de hasta 9.25 dólares por mes (hasta 34.25 dólares a residentes de tierras tribales) en el servicio de internet de banda ancha o en el servicio calificado combinado de teléfono e internet para los hogares de bajos ingresos que califican. El programa también admite un descuento de hasta 5.25 dólares a los hogares que decidan utilizar el descuento en el servicio sólo de voz. (La programada eliminación gradual de la cobertura Lifeline de sólo voz se ha suspendido; el beneficio sigue disponible para consumidores calificados que se inscriben al servicio de solo voz hasta al menos el 1 de diciembre de 2024.) Los proveedores de servicios participantes reciben el dinero directamente, lo que resulta en una factura más baja para usted.

Sólo se permite un descuento Lifeline por vivienda familiar (no uno por persona). Puede utilizar Lifeline ya sea para el servicio telefónico (un teléfono fijo en casa o un teléfono móvil) ***o*** para el servicio de internet (incluido el paquete de teléfono e internet) en casa o a través de su teléfono móvil.

### Requisitos

Puede participar en el programa Lifeline si:

- Su hogar tiene un ingreso igual o inferior a 135%

del nivel federal de pobreza (https://www.lifelinesupport.org/do-i-qualify/#income), o

- Usted o un miembro de su hogar (como su cónyuge, o su hijo o dependiente) recibe beneficios a través del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP, siglas en inglés), Medicaid, Asistencia Federal para la Vivienda Pública, Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI), el Beneficio de Pensión para Veteranos y Sobrevivientes, o ciertos programas tribales (https://www.lifelinesupport.org/do-i-qualify/#programs).

Cuando solicite el servicio, deberá presentar una prueba de que cumple los requisitos, como un talón de pago, una declaración de impuestos o una tarjeta, carta u otro documento que demuestre que participa en uno de los programas de asistencia aceptados (https://www.usac.org/lifeline/national-verifier/how-to-use-nv/resolve-application-errors/).

Para recibir Tribal Lifeline, que ofrece un descuento adicional de hasta 25 dólares por mes (hasta 34.25 dólares en total), debe vivir en tierras tribales reconocidas por el gobierno federal y tener un ingreso igual o inferior al 135% de las Directrices Federales de Pobreza o participar en uno de los programas de asistencia enumerados anteriormente (nro. 2) o en uno de cuatro programas de asistencia Tribal: Asistencia General de la Oficina de Asuntos Indígenas; Head Start (sólo los hogares que cumplan la norma de ingresos); la Asistencia Temporal Tribal para Familias Necesitadas (TANF tribal); o el Programa de Distribución de Alimentos en Reservas Indígenas.

Para obtener más información sobre cómo calificar, visite https://www.lifelinesupport.org/do-i-qualify/.

## Cómo presentar su solicitud

Puede solicitar el servicio federal Lifeline

- En línea: Utilice el sistema de solicitud Lifeline National Verifier para crear una cuenta y ver si reúne los requisitos (https://getinternet.gov/apply?id=nv_home&ln=RW5nbGlzaA%3D%3D).
- Por correo: Imprima y rellene una solicitud (inglés: https://www.lifelinesupport.org/wp-content/uploads/documents/get-lifeline/LI_Application_NVstates.pdf / español: https://www.lifelinesupport.org/wp-content/uploads/documents/get-lifeline/LI-SP_Application_NVstates.pdf) y envíela por correo junto con su prueba de calificación a USAC, Lifeline Support Center, P.O. Box 9100, Wilkes-Barre, PA 18773.

Si tiene preguntas sobre su solicitud, o quiere que le envíen una solicitud por correo, póngase en contacto con Lifeline en el 800-234-9473 o en LifelineSupport@usac.org.

Si cumple los requisitos, tendrá 90 días para elegir una compañía telefónica o de internet y contratar el servicio. Puede encontrar un proveedor de servicios que participe en Lifeline utilizando la herramienta de búsqueda en línea: https://data.usac.org/publicreports/CompaniesNearMe/Download/Report.

Los residentes de California, Oregón y Texas deben consultar con su proveedor de servicios telefónicos o de internet o visitar el sitio web de Lifeline de su estado para saber cómo solicitarlo. Para más detalles, consulte la sección "Qué más debe saber".

## Más información o ayuda

El programa federal Lifeline está administrado por la Compañía Administrativa de Servicio Universal (USAC, siglas en inglés). El sitio web de la USAC (https://www.lifelinesupport.org/) proporciona información adicional sobre el programa, como sus responsabilidades (por ejemplo, recertificar su calificación cada año y notificar a su proveedor de servicios si se muda o deja de calificar para Lifeline) y sus derechos (para cambiar de proveedor de

servicios y para recibir un servicio que cumpla con las normas establecidas por la FCC, por ejemplo).

Su proveedor de servicios puede ayudarle con muchas cuestiones, como cambios de plan de servicio o preguntas sobre facturación. Si aún no ha iniciado el servicio Lifeline o su proveedor de servicios no puede ayudarle, puede ponerse en contacto con el Centro de Asistencia Lifeline (800-234-9473 o LifelineSupport@usac.org), abierto todos los días de 9 a.m. a 9 p.m. hora del este. La página de ayuda de USAC (https://www.lifelinesupport.org/help/) ofrece más información.

## Qué más debe saber

Si su servicio Lifeline es gratuito, debe utilizarlo al menos una vez cada 30 días para mantener su servicio. Si no lo hace, se le dará un plazo de 15 días para utilizarlo o se le desactivará. Más información en https://www.lifelinesupport.org/program-rules/.

La ayuda Link Up ofrece hasta 100 dólares a los residentes de tierras tribales reconocidas por el gobierno federal para destinarlos al costo de establecer el servicio telefónico en casa. Para los gastos de iniciación del servicio de hasta 200 dólares, Link Up también ofrece al abonado un plan de pago diferido y sin intereses durante un año como máximo. Más información en https://www.usac.org/lifeline/enhanced-tribal-benefit/.

Los residentes de California (https://www.californialifeline.com/es), Oregon (https://www.oregon.gov/puc/pages/oregon-lifeline.aspx) y Texas (https://www.texaslifeline.org/) deben solicitar la prestación federal Lifeline a través del proceso de solicitud propio de su estado. Al menos en California, el descuento mensual por el servicio es mayor que los 9.25 dólares que ofrece el programa federal, y se puede calificar mediante la participación en otros programas de asistencia. Obtenga más información en la publicación de Consumer Action "¡Conéctese a California LifeLine y ahorre!" (https://www.consumer-action.org/spanish/articles/connect_to_lifeline_and_save_sp1).

Aunque el descuento de Lifeline puede aplicarse a un servicio de internet de banda ancha calificado, hay otras opciones de banda ancha con descuento (presentadas a continuación); elegir una de ellas y aplicar el descuento de Lifeline a un servicio de voz y datos móvil puede ser una mejor opción para muchos hogares.

# Servicio de banda ancha de bajo costo y con descuento

Además del programa Lifeline, los consumidores que reúnen los requisitos tienen ahora otras dos formas de ahorrar en internet de alta velocidad: los planes de servicio con descuento ofrecidos por muchas empresas que suministran banda ancha, y el beneficio mensual de hasta 30 dólares (75 dólares para los residentes de tierras tribales que reúnen los requisitos) proporcionado por el gobierno federal.

## Planes de banda ancha de bajo costo

Para los consumidores que prefieren utilizar su descuento Lifeline para reducir el costo del servicio telefónico mensual en lugar de aplicarlo al servicio de banda ancha, uno de los programas de banda ancha de bajo costo podría ser una buena opción para servicio de internet en el hogar. Estos programas incluyen Acceso de AT&T, Internet Essentials de Comcast, Spectrum Internet Assist de Charter, y las ofertas de un puñado de otros proveedores de servicios y organizaciones sin fines de lucro. Obtenga más información sobre estos programas en la publicación de Consumer Action "A toda velocidad: Internet de banda ancha para hogares de bajos ingresos" (https://www.consumer-action.org/spanish/articles/getting_up_to_speed_sp).

Los planes de banda ancha para personas de bajos ingresos de cada compañía tienen ligeras diferencias en cuanto a precios, requisitos de calificación y características del plan (como velocidad de datos), pero todos están a la disposición de los hogares que no superan los límites de ingresos o que participan en alguno de los programas de asistencia. Obtenga los detalles del plan, como costos, características y velocidades, equipo necesario, normas de admisibilidad, e instrucciones de solicitud en la publicación de Consumer Action sobre los planes de banda ancha para personas de bajos ingresos (*https://www.consumer-action.org/modules/articles/low_income_broadband_plans*).

Muchos de estos programas agregaron planes de servicio especiales para los consumidores que cumplen los requisitos del Programa de Conectividad Asequible (véase más abajo). En ciertos casos, estos planes ofrecen velocidades más rápidas o mayor cantidad de datos (hasta ilimitados) que el programa estándar de banda ancha ofrecido a los usuarios de bajos ingresos. Si se aplica el beneficio del Programa de Conectividad Asequible a uno de estos planes, podría resultar en que el servicio de banda ancha sea gratuito (aunque los impuestos y tasas pueden ser adicionales).

## Programa de conectividad asequible

La mayoría de los participantes en el programa Lifeline, así como otros hogares con bajos y moderados ingresos, pueden recibir un descuento en el servicio de internet de hasta 30 dólares por mes (hasta 75 dólares para residentes de tierras tribales) bajo el Programa de Conectividad Asequible (ACP, siglas en inglés).

Los hogares que reúnen los requisitos también pueden recibir un descuento único de hasta 100 dólares de proveedores participantes para comprar una computadora portátil, un PC de escritorio o una tableta si aportan más de 10 dólares, pero menos de 50 dólares hacia el precio de compra. Sólo se permite un descuento mensual por servicio y un solo descuento por dispositivo por hogar. El beneficio mensual se paga directamente al proveedor de servicios participante, lo que se traduce en una factura más baja para usted. Los clientes que reúnan los requisitos pueden trasladar el descuento a otro proveedor de servicios participante cuando lo deseen, si deciden cambiar de proveedor.

**Nota:** Puede recibir tanto el beneficio de Lifeline

**4)** Un miembro de su hogar participa en uno de varios programas de asistencia Tribal: Assistencia General de la Oficina de Asuntos Indígenas; Head Start (solo hogares que cumplen la norma de ingresos); Asistencia Temporal Tribal para Familias Necesitadas (TANF tribal); Programa de Distribución de Alimentos en Reservas Indígenas, ***o***

**5)** Su hogar califica para participar en un programa existente de servicio de internet para personas con bajos ingresos de un proveedor participante.

Obtenga más información en *https://acpbenefit.org/do-i-qualify/*.

Si en la actualidad recibe Lifeline, automáticamente califica para el Programa de Conectividad Asequible (ACP). Puede recibir ambos beneficios al mismo tiempo, pero debe ponerse en contacto con un proveedor participante para inscribirse en el ACP. Puede aplicar su beneficio ACP y Lifeline al mismo servicio o a otro distinto.

como el del Programa de Conectividad Asequible al mismo tiempo; por ejemplo, un teléfono móvil con descuento Lifeline y servicio de internet en casa con el descuento ACP.

## Requisitos

Para calificar al programa:

**1)** Su hogar debe tener ingresos iguales o inferiores al 200% de las directrices federales de pobreza (*https://acpbenefit.org/do-i-qualify/*), ***o***

**2)** Usted o un miembro de su hogar (como su cónyuge, o su hijo o dependiente) recibe beneficios a través del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP, siglas en inglés); Medicaid; Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (WIC, siglas en inglés); Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, siglas en inglés); Asistencia Federal de Vivienda Pública; el Beneficio de Pensión para Veteranos y Sobrevivientes; o el Programa de almuerzos o desayunos escolares gratuitos y de costo reducido, incluso en escuelas Community Eligibility Provision del USDA, ***o***

**3)** Usted o un miembro de su hogar recibió una beca federal Pell en el corriente año, ***o***

## Cómo solicitarlo

Si actualmente está inscrito en el programa Lifeline, puede calificar automáticamente para el ACP, pero tendrá que optar por participar. Hable con su proveedor de Lifeline sobre los servicios de ACP que pueda tener disponibles o póngase en contacto con otra compañía de internet que participe en el programa (*https://acpbenefit.org/companies-near-me/*).

Si no participa en Lifeline, pero, a raíz de sus ingresos bajos, recibe servicio a través de un programa de bajo costo que ofrece una compañía de banda ancha, es posible que no tenga que volver a solicitar el beneficio ACP. Hable con su proveedor para obtener más información.

Por lo demás, hay tres formas de solicitar el ACP: por internet (*https://getinternet.gov/apply?awsl=button-from-enhanced-tribal-benefit&id=acp&ln=RW5nbGlzaA%3D%3D*), por correo (*https://acpbenefit.org/wp-content/uploads/ACP-Application-Form-English.pdf*), o a través de un proveedor de servicios de internet participante. Obtenga más información en la página "Cómo solicitar el ACP" (*https://acpbenefit.org/how-to-apply/*).

Visite la página web "Show You Qualify" (*https://acpbenefit.org/how-to-apply/show-you-qualify/*) para aprender

sobre los documentos que se aceptan como prueba de su identidad o elegibilidad.

Una vez aprobado, informe a su proveedor de servicios de internet actual que desea el descuento. O, si aún no tiene un proveedor de servicio, o si su proveedor no participa en el programa, busque un proveedor utilizando la herramienta de búsqueda en línea (https://acpbenefit.org/companies-near-me/).

## Más información o ayuda

Para obtener más información sobre el Programa de Conectividad Asequible, visite la página de inicio del programa (https://acpbenefit.org/) o la página de preguntas frecuentes (https://www.fcc.gov/affordable-connectivity-program-consumer-faq), o llame al 877-384-2575.

## Acerca de Consumer Action

www.consumer-action.org

A través de educación y defensa, Consumer Action promueve derechos y políticas sólidas a favor del consumidor que impulsan equidad y prosperidad financiera para los consumidores subrepresentados en todo el país.

© Consumer Action 2021
Rev. 1/24

## Acerca de esta guía

Esta guía fue creada por Consumer Action con fondos de AT&T, y actualizada con fondos de la Federal Communications Commission.