

# A toda velocidad

## Internet de banda ancha para hogares de bajos ingresos

El servicio de banda ancha es el que le da acceso a internet de alta velocidad. En el mundo actual, tener acceso a la banda ancha es una necesidad. Lamentablemente, muchas familias de bajos ingresos no están conectadas a internet. Este documento ofrece más información sobre la banda ancha; incluso su importancia, beneficios, disponibilidad y precios. También presenta programas especiales que ayudan a familias de bajos ingresos a obtener servicio de internet.

### Beneficios de internet de banda ancha

Tener acceso a internet de alta velocidad en su casa tiene muchas ventajas, desde un aumento en la comunicación con familiares y amigos hasta la capacidad de encontrar empleo y mejorar la salud.

Estas son sólo algunas de las cosas que puede hacer por internet:

- comunicarse con familiares y amigos a través de correo electrónico, videochat y redes sociales
- completar sus tareas escolares (muchas tareas requieren internet para investigar y acceder a materiales estudiantiles)
- Buscar puestos de trabajo (incluso, en algunos casos, trabajo desde casa o a distancia)
- Llenar solicitudes para programas de asistencia y servicios
- Encontrar información sobre temas de interés y eventos locales
- Leer las noticias
- Manejar asuntos de atención médica
- Inscribirse en la banca en línea (consultar saldos, transferir dinero entre cuentas y depositar cheques tomándoles una foto)
- Comprar en línea (haga el pedido y pague sus compras con tarjeta de crédito o débito)
- Ver videos en su dispositivo móvil, computadora o televisión
- Subir y descargar archivos de gran tamaño, incluso video y audio

### Tipos de tecnología de banda ancha

Hay muchos tipos de tecnología que los proveedores de servicio de internet (ISP, por sus siglas en inglés) pueden usar para conectar los hogares a internet. Entre otros, marcado manual (*dial-up*), cable, fibra y satélite a través de líneas "fijas", además de tecnologías inalámbricas y de wifi

"móvil". Excepto en el caso de *dial-up*, todas estas tecnologías permiten una conexión de banda ancha (alta velocidad).

Para acceder a internet, necesita un dispositivo capacitado para internet como un teléfono inteligente, una tableta o una computadora. A veces estos dispositivos se pueden conectar directamente a la red de su operador de telefonía móvil si paga una cuota mensual. Otros dispositivos y tabletas pueden conectarse sólo con señales de internet inalámbrico (wifi) en su hogar, oficina o lugares públicos cuando están cerca de una señal. El internet inalámbrico en casa requiere de un módem para recibir la señal de banda ancha. (Su proveedor podría cobrar un cargo mensual por alquiler del módem). Para crear una red wifi en casa, en la que no necesita conectarse al módem con un cable y con la que uno o más usuarios pueden acceder a internet al mismo tiempo, tendrá que conectarse a través de un *router* inalámbrico. A menudo, los módems y *routers* inalámbricos vienen juntos en un solo dispositivo. Si el módem no tiene un *router* incorporado, necesitará conectarle uno externo.

La tecnología de banda ancha que usted elija dependerá de donde viva (zona urbana o rural), de los servicios que se ofrezcan y del precio. En la mayoría de las áreas, existen dos proveedores de banda ancha fija (no móvil); la compañía de cable local y la compañía telefónica local. En muchas zonas, los consumidores tienen tres o más opciones de banda ancha móvil que ofrecen los proveedores nacionales de servicio móvil. En la mayoría de los casos, tendrá que firmar un contrato para el servicio de banda ancha. Asegúrese de que comprende el contrato, incluso en relación a cualquier cargo por terminación anticipada por cambiar el servicio antes de que se venza su contrato.

### Comparación de la tecnología móvil y la banda ancha fija

Cuando en la década de 1990 el internet comenzó a estar ampliamente disponible en hogares y empresas, el acceso

era sólo por servicio *dial-up* que era lento para "cargar" las páginas web y descargar archivos. En comparación, el acceso a internet de banda ancha que se puede comprar hoy en día es muy rápido. Además, los usuarios pretenden conseguir conexiones rápidas que les permitan hacer las muchas tareas por internet que en la actualidad son comunes; desde la banca y la tarea de la escuela hasta ver videos en línea y mantenerse en contacto con la familia.

La banda ancha móvil, que en general se usa con los teléfonos inteligentes o tabletas, puede variar en disponibilidad y confiabilidad porque se retransmite por torres locales de telefonía celular, y en ciertas zonas hay pocas torres de transmisión y no se encuentran con frecuencia. La banda ancha "fija", a través de una conexión directa en el hogar desde la red del proveedor, a menudo es más fiable. La banda ancha móvil por lo general funciona solo con un dispositivo en particular, mientras que, si tiene un *router* wifi, la banda ancha "fija" permite que todos los miembros de su hogar conecten sus dispositivos capacitados para internet (incluso teléfonos inteligentes). Sin embargo, muchos prefieren la libertad que ofrece la banda ancha móvil ya que permite acceder a internet en cualquier lugar donde el proveedor ofrezca servicio.

Los planes de banda ancha móvil (no en el domicilio) se venden según la cantidad de acceso, medida en *megabytes* (MB) de "datos", o, para las asignaciones más grandes, en *gigabytes* (GB) de datos. Ver videos o escuchar música por *streaming*, aun por unas pocas horas al día, puede agotar rápidamente toda la asignación de datos móviles de su plan.

Si usa más datos de los que su plan ofrece, le avisarán antes de que llegue a su límite para que pueda evitar que le cobren más por datos adicionales. (Siempre que sea posible, configure su teléfono para que utilice wifi, lo que le permitirá conservar su asignación de datos móviles para cuando no encuentre wifi disponible).

Los planes de internet móvil normalmente requieren verificación de crédito y también podrían requerir que se

comprometa a un contrato. Si finaliza el contrato antes de tiempo, en general deberá pagar una tarifa por cancelación anticipada ("early termination fee") de \$100 a \$200 o más.

## Cómo se establece el precio de internet de banda ancha

El servicio de banda ancha se cobra mensualmente, lo que significa que usted paga una tasa fija por su conexión. Con acceso en el hogar, puede utilizar el internet tantas veces como quiera durante el tiempo que guste.

El servicio de internet en el hogar se vende según su velocidad que generalmente se mide en Mbps (megabits por segundo). Las velocidades más rápidas cuestan más. Una conexión de banda ancha tiene dos velocidades: de "descarga" y de "carga". Cuando usted navega por internet, descarga información desde la web; cuando envía correo electrónico o publica una foto, carga información a la web. Las velocidades de descarga tienden a

ser más rápidas que las de carga.

El precio de su plan lo fija la velocidad "máxima" que puede alcanzar; sin embargo, esto puede variar. Existen muchos sitios en la web con los que puede medir y darle seguimiento a la velocidad de su banda ancha.

Se pueden comprar teléfonos inteligentes y datos "prepagados". Los planes prepagados no requieren verificación de crédito ni contratos. Cuando se agotan todos los datos que pagó, y desea acceso a internet, deberá comprar más. El servicio de internet móvil prepagado podría resultar una buena manera de controlar los costos, aunque la mayoría de los planes requieren una tarjeta de débito o crédito para agregarle datos al plan a intervalos regulares, tal como una vez al mes.

## Programas de banda ancha de bajo costo

Hay programas que ofrecen acceso a internet a costos más asequibles. Estos están disponibles a través de proveedores de banda ancha u organizaciones sin fines de lucro. La



agencia Federal Communications Commission (FCC) aprobó un programa "Lifeline" federal que ofrece subsidios para acceso a internet a familias de bajos ingresos, pero aún no está disponible.

Consumer Action encontró los siguientes programas que ofrecen acceso a internet por \$9.95 al mes a las familias de bajos ingresos que califican: Acceso de AT&T, Internet Basics (CenturyLink), Internet Essentials (Comcast) y Connect2Compete (organización nacional sin fines de lucro que se asocia con proveedores locales de internet). (Charter Communications, que se llamará Spectrum tras su fusión en mayo de 2016 con Time Warner Cable y Bright House Networks, ofrecerá su programa de banda ancha para personas de bajos ingresos a finales de 2016). Es necesario presentar una solicitud para obtener estos servicios (no todos están disponibles en todas las zonas de Estados Unidos) y los requisitos para calificar varían.

**Acceso de AT&T.** Usted podría calificar para el programa Acceso de AT&T (<http://www.att.com/acceso>) si:

- En su casa al menos un residente participa en el programa federal Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP). (En California también califican los hogares en los que un residente recibe Supplemental Security Income [SSI]).
- Vive en la zona de 21 estados donde AT&T ofrece servicio de internet en el hogar (<http://www.att.com/Common/merger/files/pdf/att-us-service-area-map-21-state.pdf>).
- Dentro de los últimos seis meses, no dejó deudas pendientes por el servicio de internet fijo de AT&T o por servicio bajo el programa Acceso de AT&T.

Los hogares que califican recibirán el más rápido de los tres niveles de velocidad disponible en su domicilio: 10 Mbps, 5 Mbps o 3 Mbps. El servicio de 10 Mbps y 5 Mbps costará \$10 por mes y el servicio que ofrece 3 Mbps costará \$5 al mes. La instalación y los costos del equipo de internet son gratuitos para los hogares participantes.

**Internet Basics de CenturyLink.** Usted podría calificar para el programa Internet Basics de CenturyLink (<http://www.centurylink.com/home/internetbasics/>) si:

- Cumple los requisitos de los programas Lifeline/TAP de CenturyLink para servicio telefónico (<http://www.centurylink.com/Pages/Support/LifeLine/>).
- No tiene una factura vencida por servicio de CenturyLink ni equipo que no devolvió.

- No se ha suscrito al servicio de internet de CenturyLink en los últimos 90 días y tampoco es usuario actual del servicio de internet de CenturyLink.
- Vive en una zona de servicio de CenturyLink.

**Internet Essentials de Comcast.** Usted podría calificar para el programa Internet Essentials de Comcast (<https://www.InternetEssentials.com>) si:

- Vive en una zona donde Comcast ofrece servicio de internet.
- No se ha suscrito al servicio de internet de Comcast en los últimos 90 días.
- No tiene alguna deuda pendiente con Comcast con menos de un año de antigüedad.

Además, los solicitantes deben calificar para uno de los siguientes programas:

- Programa K-12: Para cualquier familia que tenga al menos un hijo que califica para el programa nacional de almuerzos escolares (National School Lunch Program). Las familias cuyos niños asisten a escuelas con 40% o más de participación en el programa National School Lunch Program pueden obtener aprobación instantánea sin necesidad de presentar documentación adicional.
- Programas de asistencia de vivienda (Housing Assistance Program): Para las familias que reciben asistencia de vivienda de HUD, tal como los programas Public Housing, Housing Choice Vouchers (vales de Section 8) o Multifamily Assistance (tal como los programas Project-Based Section 8, Section 202 y Section 811).
- Programa piloto para personas de edad avanzada (Senior Citizen Pilot): Para personas mayores de bajos ingresos (62 años o mayores) que reciben asistencia pública federal o estatal y que residen en el condado de Palm Beach, Florida o en Boston, Philadelphia, San Francisco o Seattle.
- Programa piloto para estudiantes que asisten a un *community college* (Community College Pilot): Para estudiantes que cursan estudios en los *community colleges* (centros de estudios superiores, preuniversitarios) y que además reciben becas federales Pell Grant y residen en Illinois o Colorado.

Internet Essentials de Comcast proporciona servicio de internet de bajo costo por \$9.95 por mes con conexión wifi en el hogar incluida; opción de comprar una computadora capacitada para internet por \$149.99; y acceso gratis a capacitación en temas de tecnología digital disponible en persona, en línea o impresa.

**Connect2Compete de EveryoneOn.** Usted podría calificar para el programa Connect2Compete de EveryoneOn (<http://everyoneon.org/about/c2c/>) que podrían ofrecer empresas en su zona local, si:

- Tiene al menos un niño inscrito o que califica para el programa nacional de almuerzos escolares (National School Lunch Program).
- No tiene cuentas pendientes con el proveedor de servicio ni equipo que no devolvió.
- No se ha suscrito a servicio de internet en los últimos 90 días.

A la mayoría de los clientes no se les requiere depósito, contratos que firmar o cuotas de alquiler de módem o de instalación.

**Próximamente.** El plan de banda ancha de Charter Spectrum para personas de bajos ingresos se espera a finales de 2016. Ofrecerá velocidades de 30 Mbps por \$14.99 al mes con módem y paquete de autoinstalación gratis. Usted podría calificar si:

- Tiene estudiantes en su hogar que participan en el programa nacional de almuerzo escolar (National School Lunch Program) o si tiene 65 años o más y recibe el beneficio Supplemental Security Income (SSI).

■ No ha tenido una suscripción de banda ancha con Charter, Time Warner Cable o Bright House Networks dentro de los 60 días de haber presentado su solicitud para el programa de bajos ingresos.

■ No tiene facturas sin pagar con Charter, Time Warner Cable o Bright House Networks.

## Su seguridad en internet

Tenga en cuenta que cuando usted y su familia utilizan internet podrían estar expuestos a fraudes. Para engañarlo y conseguir que les envíe dinero o información personal, los estafadores utilizan correo electrónico, encuestas, anuncios publicitarios en línea, *pop-ups* (ventanas emergentes) y resultados de búsquedas. Los siguientes son algunos recursos para ayudarle a mantenerse seguro en internet:

Consumer Action ofrece muchos folletos y guías gratuitos y multilingües que lo alertan sobre los riesgos en línea y le ofrecen maneras de proteger su privacidad en internet. (<http://www.consumer-action.org/spanish/library/C355>)

Family Online Safety Institute ofrece muchos recursos para mejorar la seguridad de niños y familias en el mundo de internet (<https://www.fosi.org>)

OnguardOnline.gov es el sitio web del gobierno federal para ayudarle a estar seguro y ser responsable en internet (<https://www.onguardonline.gov/>)

## Consumer Action

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)

A través de educación y promoción en todo el país, Consumer Action faculta a consumidores de ingresos bajos y moderados, y a los que hablan poco inglés, para que prosperen financieramente.

### Línea directa de asesoramiento y referencia para el consumidor

Presente quejas del consumidor:

**Por internet:** en inglés ([http://www.consumer-action.org/hotline/complaint\\_form/](http://www.consumer-action.org/hotline/complaint_form/)) o en español: ([http://www.consumer-action.org/hotline/complaint\\_form\\_es/](http://www.consumer-action.org/hotline/complaint_form_es/))

**Por teléfono:** 415-777-9635 (se hablan chino, inglés y español)

## Acerca de este proyecto

Consumer Action creó este folleto con fondos de Comcast NBCUniversal.

En línea podrá encontrar una serie de folletos que ofrece más detalles sobre los planes de internet para personas de bajos ingresos mencionados en esta guía. ([http://www.consumer-action.org/modules/articles/low\\_income\\_broadband\\_plans](http://www.consumer-action.org/modules/articles/low_income_broadband_plans)).