

¡Conéctese a California LifeLine y ahorre!

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



UNA PUBLICACIÓN DE CONSUMER ACTION

California LifeLine proporciona descuentos en servicio telefónico básico residencial fijo (teléfono en casa) o móvil a las unidades familiares de bajos ingresos que califican. Los usuarios que califican para California LifeLine pagan una fracción del costo normal de la conexión o activación del teléfono y del servicio mensual.

¿Qué beneficios ofrece California LifeLine?

California LifeLine ofrece importantes descuentos por servicio telefónico. Su costo mensual final dependerá del tipo de servicio que elija, ya sea teléfono fijo (teléfono en casa) o móvil, y del plan que elija.

SERVICIO TELEFÓNICO FIJO

Todas las compañías telefónicas de California que proporcionan servicio residencial tradicional ofrecen el programa California LifeLine.

Los usuarios pueden calificar en una de dos formas:

- **Participando en un programa aprobado de asistencia pública.**
- **Reuniendo los requisitos sobre límites de ingreso de la unidad familiar del programa California LifeLine**

California LifeLine ofrece descuentos por servicio telefónico fijo, entre otros:

- **Descuento por conexión de servicio:** Después de haber recibido aprobación de California LifeLine, recibirá un crédito de hasta \$39 para ayudar a cubrir el costo por conexión de servicio.
- **Descuento cuando cambia o convierte su línea actual a California LifeLine:** Recibirá un crédito de hasta \$39 para ayudarlo a pagar el cargo por convertir su servicio a California LifeLine, después de recibir la aprobación de California LifeLine.
- **Descuento mensual por servicio telefónico:** California LifeLine ofrece un descuento mensual de hasta \$14.85 en el servicio telefónico local de tarifa fija. El servicio local de tarifa fija permite hacer llamadas locales ilimitadas. (Las tarifas varían de un proveedor a otro, por lo que debe comparar los planes si tiene más de una opción.)
- **Una conexión adicional de California LifeLine:** Usted califica para obtener una segunda línea California LifeLine por el 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: 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 algunos otros impuestos estatales y locales. El usuario de California LifeLine tampoco tiene que pagar el cargo mensual Federal Subscriber Line Charge.

Cuando se inscriba en California LifeLine tendrá que pagar la tarifa normal de conexión de servicio y tarifa normal de servicio básico hasta que se apruebe la solicitud de California LifeLine. (Solicite un plan de pagos sin interés para ayudarlo a pagar la conexión de servicio o el depósito por servicio básico.) Cuando lo aprueben, recibirá un crédito en su cuenta retroactivo hasta la fecha de inicio del servicio, o hasta la fecha en que presentó la solicitud, de estas dos, aplica la fecha posterior. También recibirá un crédito en su cuenta por el depósito que haya pagado por servicio básico. Si su cuenta tiene un saldo neto de crédito de \$10 o más puede pedir que su proveedor de servicio California LifeLine le envíe un cheque de reembolso.

SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL

El servicio móvil también califica para recibir descuentos del programa California LifeLine.

Los descuentos de California LifeLine para el servicio móvil incluyen:

- Descuento por activación de servicio: Los usuarios que establecen el servicio California LifeLine por primera vez, o que se están cambiando de otro proveedor de Lifeline, recibirán un crédito de hasta \$39 para ayudar a cubrir el costo de activación del servicio móvil.
- Descuento mensual por servicio: California LifeLine ofrece un descuento mensual de hasta \$14.85. (Muchos planes incluyen llamadas y texto ilimitados además de algunos gigabytes de datos. Ya que la tarifa, la velocidad de datos, y características del plan varían de un proveedor a otro, compare los planes antes de elegir.)

Los hogares que califican pueden recibir un descuento por cargos de conexión o activación del servicio móvil, o su reembolso, como máximo dos veces al año. En cuanto a cualquier cargo adicional de conexión o activación móvil, que normalmente se cobra al cambiar de operador, el proveedor de servicio móvil podría renunciar este cobro o podría

cobrarle el precio completo por conexión o activación.

California LifeLine no ofrece descuentos por dispositivos móviles, pero algunas compañías incluyen un teléfono gratuito con la activación o renovación del contrato. (Las compañías participantes no pueden requerir un contrato de más de dos años de duración). No se le puede cobrar un cargo por reabastecimiento si regresa el dispositivo del programa Lifeline dentro de los tres días hábiles de haberlo activado.

Usted tiene derecho de obtener acceso gratuito ilimitado al departamento de servicio al cliente en el mismo idioma en que se realizó la venta original o la publicidad del servicio California LifeLine.

SERVICIO DE INTERNET DE BANDA ANCHA

Desde 2020, Lifeline ha permitido que los participantes en el programa usen su descuento para obtener servicio de internet de banda ancha (alta velocidad) en lugar de servicio telefónico. Sin embargo, para muchos usuarios, o casi para todos, resulta más práctico usar el descuento Lifeline para el servicio telefónico y, por separado inscribirse en uno de los programas de internet de banda ancha residencial con descuento que ofrecen algunos proveedores a las familias que califican. Obtenga más información en el folleto 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) y en el paquete suplementario “Low-income Broadband Plans” (https://www.consumer-action.org/english/articles/low_income_broadband_plans), que le ofrece detalles de cada plan para ayudarle a elegir uno y solicitarlo.

Nota: A partir del 12 de mayo de 2021, la mayoría de los participantes en California LifeLine podrán recibir un descuento en el servicio de internet de hasta \$50 por mes (hasta \$75 para los residentes de Tierras Tribales) bajo el programa que ofrece un beneficio de banda ancha de emergencia (Emergency Broadband Benefit, o EBB). Los hogares calificados también pueden recibir de los proveedores participantes un descuento de una sola vez de hasta \$100 para comprar una computadora portátil (laptop), o de escritorio, o tableta si contribuyen entre un mínimo de \$10 y un máximo de \$50 hacia el precio de la compra. Un hogar califica si por lo menos uno de sus miembros cumple por lo menos uno de los siguientes requisitos: califica para el programa Lifeline; recibe beneficios bajo el programa de almuerzo escolar gratuito o de precio reducido; recibe beneficios del programa Medicaid o beneficios de comida del programa SNAP; recibió una beca

estudiantil Pell Grant para el año actual; sufrió una pérdida considerable de ingresos a partir del 29 de febrero de 2020 y sus ingresos familiares en 2020 fueron inferiores a \$99,000 (declarantes individuales) o inferiores a \$198,000 (declarantes conjuntos); o cumple los criterios de calificación de proveedores participantes para algún programa existente de bajos ingresos o programa para personas afectadas por COVID-19. La inscripción en el programa EBB no es automática. Aunque usted ya reciba beneficios Lifeline, tendrá que elegir la participación en EBB con su proveedor actual o tendrá que inscribirse con otro proveedor participante. Puede recibir tanto el beneficio Lifeline como el de EBB al mismo tiempo; por ejemplo, un teléfono móvil con descuento Lifeline e internet residencial con el descuento EBB. La inscripción en el programa comenzó el 12 de mayo de 2021. Para obtener más información, una solicitud y una lista de proveedores participantes, visite el sitio web Get Emergency Broadband (<https://getemergencybroadband.org/>). La FCC también ofrece un directorio de los proveedores participantes de cada estado (<https://www.fcc.gov/emergency-broadband-benefit-providers>). El programa terminará cuando se agoten los fondos o seis meses después de que el gobierno declare el fin a la crisis de COVID-19, lo que ocurra primero.

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 fijo. 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 un depósito por servicio básico. Si al establecer el servicio y solicitar California LifeLine se le cobra un depósito, se le efectuará un reembolso a su cuenta cuando reciba la aprobación del programa.

¿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/TTD) 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 dispositivo 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. (Envíe copias con la solicitud; no el original.)

Con ciertos dispositivos móviles también es posible usar un TTY compatible con teléfonos móviles. Además de ser digital, el dispositivo debe tener un conector de audio 2.5mm o de manos libres y debe tener el modo o la opción TTY en su menú. No todos los teléfonos digitales celulares son compatibles con TTY. Consulte con el vendedor del teléfono o el proveedor de servicio sobre las capacidades del teléfono, o busque el símbolo TTY en la caja del teléfono o en el manual de usuario.

¿Cómo inicio el servicio de California LifeLine?

Si no tiene servicio telefónico en la actualidad pero cree que califica para California LifeLine, comuníquese con un proveedor de servicio residencial local en su zona si desea una línea fija. O, si quiere un teléfono celular, comuníquese con un proveedor de servicio móvil que participe en el programa California LifeLine.

La CPUC ofrece una herramienta en su sitio web (www.californialifeline.com/es/provider_search) que permite al usuario buscar con su código postal los proveedores de California LifeLine (de línea fija y móvil) que prestan servicio en su zona. Para el servicio móvil, los resultados incluyen los planes, minutos, mensajes de texto y datos que ofrece cada proveedor además del costo. También le permite comparar varios planes a la vez. Puede hacer clic en el ícono junto al nombre del proveedor para ver el número de teléfono de la compañía y el sitio web donde puede hacer preguntas o inscribirse.

SERVICIO TELEFÓNICO FIJO

Los usuarios que establecen nuevo servicio telefónico fijo y solicitan California LifeLine pagarán tarifas normales hasta recibir aprobación. Se

les cobrará la tarifa normal de conexión y el depósito que aplique por servicio básico, pero existen planes de pago sin interés para ayudarle a pagar los costos iniciales. Cuando reciba la aprobación, se le aplicará un crédito en su cuenta por los descuentos de California LifeLine con efecto retroactivo a la fecha en que comenzó el servicio o la fecha en que solicitó California LifeLine, la que sea posterior. También recibirá un crédito de hasta \$39 que se aplicará al cargo normal por conexión del proveedor. Además, recibirá un crédito por todo el depósito que haya pagado por servicio básico.

Si ya tiene servicio normal de línea fija, llame a su proveedor actual en el número publicado en su cuenta mensual de teléfono y solicite California LifeLine. Una vez que haya recibido la aprobación, se le cobrará un cargo pequeño para convertir su cuenta de servicio normal a California LifeLine. Su cuenta recibirá un crédito por los descuentos del programa retroactivo a la fecha en que solicitó California LifeLine.

SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL

Los usuarios que establecen nuevo servicio móvil y solicitan California LifeLine podrían tener la opción de ser aprobados para LifeLine antes de establecer servicio. Consulte con los proveedores participantes de servicio móvil para averiguar si primero debe establecer servicio normal, o si debe recibir la aprobación para el programa antes de establecer servicio, ya que el proceso varía según el proveedor de servicio.

Si primero debe establecer servicio normal y pagar las tarifas normales, una vez que sea aprobado, su cuenta recibirá un crédito retroactivo a la fecha en que comenzó el servicio o la fecha en que solicitó California LifeLine, la que sea posterior. Si recibe la aprobación de California LifeLine primero, los descuentos comenzarán inmediatamente al establecer servicio.

Si ya tiene servicio móvil normal con un proveedor participante en California LifeLine, comuníquese con éste para que le informen sobre los planes de servicio que califican para California LifeLine. Usted debe pertenecer a un plan que califica para recibir el descuento de California LifeLine. Una vez que haya recibido la aprobación de California LifeLine, los descuentos serán aplicados a partir de la fecha en que recibió la aprobación.

Se aplica un período de “congelamiento” de 30 días para quienes solicitan inscribirse en el programa con servicio móvil. Los consumidores que solicitan inscribirse en California LifeLine con un proveedor de servicio móvil, no pueden solicitar inscribirse con otro

proveedor durante 30 días. Esto le permite al administrador del programa el tiempo necesario para procesar la solicitud y decidir si usted califica. El proveedor de servicio debe notificarle a los consumidores sobre las políticas relacionadas con este congelamiento en las solicitudes de inscripción.

SÓLO UNA LÍNEA LIFELINE POR UNIDAD FAMILIAR

La unidad familiar debe elegir si recibirá el descuento LifeLine en su línea fija residencial o en un teléfono móvil, pero no en ambos. Sólo las unidades familiares que califican para California LifeLine y que incluyen a alguien que necesita un aparato teletipo (TTY o TDD) para usar el teléfono pueden calificar para dos líneas con el descuento LifeLine. Los descuentos sólo aplican a la vivienda principal. Una unidad familiar tampoco puede obtener múltiples descuentos de distintas compañías. Tampoco pueden transferirse los descuentos de una persona a otra.

Aquella unidad familiar que no cumpla con la regla que permite “un sólo descuento por unidad familiar” perderá sus descuentos y podría correr el riesgo de ser procesada. Las personas que proporcionan información falsa para obtener descuentos también pueden ser penalizadas.

PROCESO DE SOLICITUD DE CALIFORNIA LIFELINE

La compañía proveedora de servicio California LifeLine le notificará al administrador del programa California LifeLine designado por la CPUC acerca de su solicitud. 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) indicado en la solicitud o tendrá que enviarla por correo a la dirección indicada para que sea recibida antes de que pase la fecha de vencimiento que figura en la solicitud (aproximadamente 44 días). No envíe la solicitud a su compañía de teléfono.

Usted puede optar por 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 le aprobaron o negaron la solicitud de California LifeLine. Si le niegan la solicitud, continuará con el servicio normal de precio completo (si estableció servicio antes de solicitar el programa).

¿Califico para el servicio California LifeLine?

Los usuarios deben calificar para California LifeLine según uno de dos requisitos de calificación: en base a programas o en base a ingresos.

OPCIÓN 1: CERTIFICACIÓN EN BASE A PROGRAMAS

Complete la sección del formulario de certificación titulada "Program-Based" (En base a programas) si califica para California LifeLine basándose en beneficios que recibe bajo cualquiera de los programas de asistencia pública de la lista. Simplemente rellene el círculo a un lado del programa de asistencia pública que recibe su unidad familiar. Será necesario que presente prueba de participación en el programa junto con el formulario de solicitud. Algunas de las formas de prueba que se aceptan son: una copia de la declaración de beneficios del año actual o anterior, una notificación o carta de participación, una tarjeta de identificación del programa, u otro documento oficial del programa que demuestre la inscripción suya o de su familiar.

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 "Income-Based" (en base a ingresos). Deberá presentar prueba de que el total de ingresos de su unidad familiar está a la par o por debajo del máximo permitido por California LifeLine. Algunas de las pruebas que se aceptan son: una copia de la primera página de su declaración de impuestos del año anterior, declaraciones sobre ingresos o talones de pago de tres meses consecutivos en el año pasado, declaración de beneficios de programas tales como el Seguro Social, la Administración de Veteranos, desempleo, compensación por accidentes laborales, etc., u otros documentos que prueben los ingresos anuales de su unidad familiar.

Nota: En respuesta a la crisis de COVID-19 y hasta el 30 de junio de 2021, los solicitantes que no tengan documentos que prueben sus ingresos durante tres meses consecutivos podrán proporcionar otro documento oficial que pruebe que su ingreso actual cae por debajo de los límites de Lifeline, tal como una notificación de aprobación de beneficios por desempleo o un talón de un cheque de desempleo.

Haga copias de todos los documentos antes de enviarlos con la solicitud. No envíe los originales.

También debe proporcionar su condición de vivienda (provisional o permanente), su fecha de nacimiento y los últimos cuatro números de su Seguro Social o su número de identificación Tribal. La unidad familiar en la que solicita California LifeLine debe ser su residencia principal y no puede estar recibiendo descuentos Lifeline en la actualidad. No puede figurar como dependiente en la declaración de impuestos de otra persona.

Los participantes calificados que tengan un miembro de la unidad familiar que utiliza un aparato TTY podrían calificar para dos líneas telefónicas con el descuento de California LifeLine.

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, Food Stamps (estampillas de comida) o Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)**
- **Tribal TANF**
- **Women, Infants and Children Program (WIC)**
- **Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP)**
- **Federal Public Housing Assistance o Section 8**
- **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)**
- **Food Distribution Program on Indian Reservations (FDPIR) (programa de alimentos para pueblos indígenas)**
- **Federal Veterans and Survivors Pension Benefit Program**

(programa de pensiones para veteranos y supervivientes)

● **Temporary Assistance for Needy Families (TANF):**

- ❖ **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)**

NORMAS GENERALES SOBRE CALIFICACIÓN BASADA EN INGRESOS

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

Tamaño de la unidad familiar	Ingresos anuales *
1 ó 2 miembros	\$28,500
3 miembros	\$33,100
4 miembros	\$40,300
Cada miembro adicional (más de cuatro)	Suma \$7,200 por persona hasta \$40,300

* *Válido del 6/1/21 al 5/31/22. Los límites de ingresos se ajustan todos los años.*

Los solicitantes que califican en base a ingresos deberán presentar documentación de apoyo, como una declaración de impuestos y/o talones de cheque de sueldo. 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 un individuo o grupo de individuos que viven juntos en la misma dirección como una sola unidad económica. La unidad familiar puede incluir personas con o sin parentesco entre sí. La “unidad económica” consiste de todos los individuos adultos (mayores de 18 años) que contribuyen y comparten ingresos y gastos en la unidad familiar. Si un adulto no tiene ingresos, o son mínimos, y vive con una persona que le proporciona apoyo financiero, ambos serán considerados como parte de la misma unidad familiar. Los niños menores de 18 años de edad que viven con sus padres o tutores son considerados parte de la misma unidad familiar de sus padres o tutores.

PRUEBA DE INGRESOS

Entre las pruebas de ingreso aceptables se incluyen una o más de las siguientes:

- Declaración de impuestos estatal, federal o Tribal del año anterior
- Declaración sobre ingresos del empleador 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 pensión, o de prestaciones por desempleo o seguro de accidentes de trabajo
- Fallo de divorcio
- Otro documento oficial que prueba sus ingresos

Nota: En respuesta a la crisis de COVID-19 y hasta el 30 de junio de 2021, los solicitantes que no tengan documentos que prueben sus ingresos durante tres meses consecutivos podrán proporcionar otro documento oficial que pruebe que su ingreso actual cae por debajo de los límites de Lifeline, tal como una notificación de aprobación de beneficios por desempleo o un talón de un cheque de desempleo.

Residentes de Tierras Tribales

Si vive en Tierras Tribales reconocidas por el gobierno federal, aplican mayores descuentos en los planes de servicio y le pueden costar \$0 por

mes. Comuníquese con su proveedor participante de línea fija o servicio móvil para obtener información específica sobre tarifas.

Cuando solicite California LifeLine, pregúntele al proveedor acerca del servicio Enhanced Lifeline o Tribal Lands Lifeline. Su compañía de teléfono podría solicitarle información adicional, como el nombre de la tierra Tribal en que vive. El proceso de inscripción en Enhanced Lifeline o Tribal Lands Lifeline varía según la compañía. Algunos proveedores de servicio permiten un proceso de un solo paso en el que se solicita Enhanced Lifeline a través del administrador de California LifeLine. Otros requieren un proceso de dos pasos en el que debe recibir primero la aprobación de California LifeLine. Una vez recibida, el proveedor de servicio de California LifeLine le solicitará que complete y regrese un formulario de solicitud para 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. Sin embargo, no es necesario enviar prueba de ingresos o de participación en un programa de asistencia pública 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 permanecer en el programa, cada 12 meses debe completar la sección de calificación “en base a programas” o la de calificación “en base a ingresos”. Puede completar el formulario por internet o enviarlo por correo siempre y cuando el administrador de California LifeLine lo reciba antes de que pase la fecha indicada 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 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;**
- **lo cambiará al servicio 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.

Suspensión del proceso de renovación durante la pandemia de COVID-19: Para impedir que los participantes o solicitantes del programa se queden sin el descuento Lifeline, la California Public Utilities Commission (CPUC) suspendió de forma temporal y hasta el 30 de junio de 2021 el requisito de renovación anual. A partir de julio, se le enviará por correo el paquete de renovación de color rosado.

Personas sordas o con discapacidad auditiva

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 cualquiera de los dos formularios 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 debo elegir?

Para el servicio local de línea fija, considere las tarifas de larga distancia y "mediana distancia" ("local toll calls") si hace este tipo de llamadas. También compare el costo de servicios opcionales, tal como identificación de llamadas, llamada en espera, y correo de voz, si desea obtener estos servicios.

Para el servicio móvil, utilice la herramienta de comparaciones en línea de la CPUC (www.californialifeline.com/es/provider_search). La

herramienta le permite comparar, lado a lado, los planes móviles que están a su disposición. También puede comparar, lado a lado, los planes móviles que están a su disposición. Podrá comparar los minutos, los mensajes de texto, la cantidad y velocidad de datos, y los precios. Para usar la herramienta, indique su código postal en el campo bajo "Servicio de teléfono móvil" y luego haga clic en el botón "Comparar" al lado derecho, junto a los planes que desea comparar (hasta tres planes a la vez).

Renovación anual de calificación para el programa California LifeLine

Todos los años recibirá un formulario que debe completar para renovar su calificación para el programa California LifeLine. Usted debe "autocertificar" su calificación continua al completar el breve formulario (en papel o en línea) y enviarlo para que sea recibido antes de que pase la fecha de vencimiento. La CPUC no requiere que presente prueba de ingresos o de participación en un programa de asistencia pública al renovar.

¿Qué servicios no forman parte del programa California LifeLine?

SERVICIO RESIDENCIAL DE LÍNEA FIJA

En el servicio residencial de línea fija, 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 fácilmente pueden resultar caros. Como usuario de California LifeLine, usted puede hacer llamadas de larga distancia, pero no recibirá descuentos por éstas.

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 de línea fija en casa. 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 quevalga la pena.

La instalación de nuevos enchufes de teléfono no forma parte del programa California LifeLine. California LifeLine le otorga un descuento por los cargos de conexión para 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 deben proporcionar un enchufe en funcionamiento en cada unidad que se alquila.

SERVICIO DE TELÉFONO MÓVIL

Entre sus opciones, los servicios móviles generalmente ofrecen llamadas a todo el país, mensajes de texto a nivel nacional, identificación de llamadas y correo de voz. Consulte con los proveedores de servicio móvil participantes para obtener información precisa sobre lo que contiene cada plan. O bien, puede consultar la herramienta de comparaciones en línea de la CPUC (la encontrará una vez que indique su código postal en www.californialifeline.com/es/provider_search; elija los planes que quiere comparar de entre los resultados de la búsqueda). Los descuentos en dispositivos telefónicos no forman parte de California LifeLine.

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 la CPUC: CPUC Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Ave., San Francisco, CA 94102. Teléfono: 800-649-7570 o 415-703-1170. 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 preguntas frecuentes, listados de compañías de teléfono y enlaces a la información en línea de la CPUC. Para solicitar servicio nuevo, llame al Centro de Llamadas de California LifeLine al 866-272-0349 (inglés), al 866-272-0350 (español) o 866-272-0356 (chino). Para obtener información sobre una solicitud ya presentada, llame a la entidad administradora de California LifeLine al 877-858-7463 (inglés y español), al 888-765-1566 (chino) o al 888-858-7889 (TTY). Para la renovación anual, presente el formulario por medio del sitio web del administrador, o llame al 866-272-0357 de lunes a viernes de 7 a.m. to 7 p.m.

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) y 800-806-4474 (TTY). Español: 800-949-5650 (voz) y 844-867-1135 (TTY).

Consumer Action ofrece asesoría y orientación al consumidor sobre las agencias que manejan quejas y distribuye publicaciones educativas gratuitas. Se hablan chino, inglés y español. Teléfono: 415-777-9635. Mensaje vía web: <https://complaints.consumer-action.org/forms/spanish-form>.

Llame a su compañía de teléfono local para obtener más información o para solicitar California LifeLine para su línea telefónica fija residencial. Si ya tiene servicio, el número debe indicarse en su factura telefónica. Para iniciar servicio nuevo, utilice la herramienta de la CPUC (“Provider Search tool”) para buscar proveedores que ofrecen servicio en su zona.

AT&T es un importante proveedor de descuentos California LifeLine:

- **AT&T California:** El sistema de respuesta de voz de California LifeLine (Información sobre calificación para el programa Lifeline): 800-446-5651 (inglés)/800-882-0521 (español)/888-765-1566 (chino). Para solicitar servicio: 800-288-2020 (inglés)/800-870-5855 (español)/800-281-2288 (chino)/800-651-5111 (TTY).

Para obtener los datos de contacto de otros proveedores de líneas fijas y móviles, visite www.californialifeline.com/en/provider_search e indique su código postal en el campo bajo “Home Phone Service” o bajo “Cell Phone Service.” (Para español, visite www.californialifeline.com/es/provider_search y para chino visite www.californialifeline.com/ch/provider_search.) Si no tiene acceso a internet, comuníquese con el California LifeLine Call Center marcando 866-272-0349 (inglés), 866-272-0350 (español) o 866-272-0356 (chino).

Consumer Action

www.consumer-action.org

A través de materiales multilingües de educación para el consumidor, extensión comunitaria y defensa centrada en temas específicos, Consumer Action faculta a consumidores infrarepresentados en todo el país a hacer valer sus derechos y a prosperar económicamente.

Línea directa de asesoría y remisiones para el consumidor

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

<https://complaints.consumer-action.org/forms/spanish-form>
o 415-777-9635

Se hablan chino, inglés y español

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

© 2011
Rev. 5/21