



## Public Utility Law Project of New York, Inc.

### ¿Cuál es el próximo paso con el fin del 'ACP'?

Ahora que el Programa de Descuentos de Internet ("ACP") ha llegado a su final, es importante que se mantenga informado para continuar su servicio sin interrupciones y al mejor costo posible. Algunos pasos que pueden tomar:

1. **Guardé sus correspondencias:** Incluyendo todas notificaciones y comunicaciones de su *proveedor de servicio de internet (ISP)* sobre sus ACP beneficios, servicio, o facturación.
2. **Comparar precios y planes:** Use recursos como el FCC's Broadband Map (<https://broadbandmap.fcc.gov/home>) o AllConnect (<https://www.allconnect.com/internet>) para comparar los planes de internet y precios en su área
3. **Conoce sus derechos:** Recuerde, su proveedor de servicio no podrá cobrar penalizaciones de finalización de servicio por cambio a otro plan, o cancelar su servicio por falta de pago sin una notificación de 90 días de la fecha su factura vence. Tampoco podrán prevenir cambiar a otro proveedor o cancelar sus servicios
4. **Haz una querrela si necesario:** Si se encuentra con problemas, por ejemplo, negación a cambiar a otro proveedor, penalizaciones por cancelar su servicio, usted podrá someter una querrela al FCC al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322), ASL: 1-844-432-2275, o visite <https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us> para querellas en línea. Si ubicado en NYC, comuníquese al 311.
5. **Acceder otros programas:** Verifique si cualifica para otros programas como Lifeline. Visite al <https://www.lifelinesupport.org/> para acceder más información. Solicitud disponible en inglés y español.
6. **Busque asistencia:** Si necesitas ayuda en cuáles son sus opciones o someter una querrela, organizaciones locales podrán ofrecer servicios.
7. **Vigilen ofertas o cargos adicionales:** Podrá haber ofertas de servicios a un mejor costo, o, al contrario, cargos adicionales a sus planes. Asegure los detalles de un plan con las etiquetas, que tendrán información sobre el plan, en línea o en tiendas.



## Public Utility Law Project of New York, Inc.

### Aclare Sus Preguntas con su ISP

Cuando se comunique con su ISP sobre su plan o un nuevo plan, algunas preguntas importantes:

1. **Sobres su plan:**
  - ¿Es un plan promocional, y que serán los costos después del periodo promocional?
  - ¿Cuáles son los términos y condiciones del plan?
2. **Sobre su factura:**
  - ¿Cómo mi factura cambiará cuando el ACP llegue a su final?
  - ¿Cuáles son los descuentos o programas de asistencia disponible para mí?
3. **Sobre el servicio:**
  - ¿Que pasara si tengo problemas completando pago a mi factura?
  - ¿Qué servicio de mantenimiento puedo esperar para equipo proveído?
4. **Sobre cambios:**
  - ¿Puedo cambiar mi plan o a un diferente proveedor sin penalizaciones?
  - ¿Cuáles cargos aplicarán si decido cambiar mi servicio?

### Consejos para comunicarse con proveedores

- **Ser claro y preciso:** Comunique sus necesidades y dudas sin ser atrapados con propuestas de venta
- **Documentar Todo:** Mantenga récords de todas sus interacciones con su ISP, incluyendo nombres, fechas, y detalles de conversaciones
- **Aclaración:** Si usted tiene alguna duda de su servicio o facturación, pregunte por explicaciones
- **Negociar:** Recuerde que su ISP pudiera ofrecer descuentos o mejores termino para mantener sus clientes, especialmente si se alerta cambio a otro proveedor

### Recursos Adicionales

- **Alianza Nacional de Inclusión Digital:** Encuentre recursos para servicios asequibles y otros programas visitando <https://www.digitalinclusion.org>
- **Bibliotecas Locales:** Bibliotecas ofrecen acceso gratuito a computadoras e internet, incluyendo talleres de tecnología