



Manual de telecomunicaciones

Un guía para navegar los servicios de comunicación y los derechos del consumidor



TURN: The Utility Reform Network
TURN.org

ÍNDICE

- 1** Introducción
- 2** PARTE I: Todo lo que necesita saber sobre los servicios de comunicación
 - 3** Protecciones del consumidor
 - 4** Asequibilidad, confiabilidad y calidad del servicio
 - 9** Velocidades de Internet
- 11** PARTE II: ¿Quién regula los servicios de comunicación?
 - 12** Gobierno federal
 - 12** Gobierno estatal
 - 13** Defensa en diferentes foros
- 14** PARTE III: Principales desarrollos políticos
 - 15** Los servicios de comunicación son una necesidad
 - 15** Acceder a servicios de telefonía seguros, asequibles y confiables
 - 16** Acceder a servicios de banda ancha seguros, asequibles y confiables
- 19** PARTE IV: Programas accesibles y para personas de bajos ingresos
 - 21** Descuentos LifeLine
 - 21** Requisitos de ingresos para LifeLine
 - 22** Proceso de solicitud
- 24** Conclusión
 - 24** Agradecimientos

INTRODUCCIÓN

Servicios de comunicación

Los servicios de comunicación son el intercambio de información a través de medios electrónicos y se refieren a todo tipo de transmisión de voz, datos y vídeo. El servicio de voz telefónica, un tipo de servicio de comunicación, se proporciona a través de una línea fija, inalámbrica o móvil, cable o tecnología VoIP (Voz sobre protocolo de Internet). El tipo de servicio de comunicación y tecnología es importante porque tiene implicaciones en cuanto a la asequibilidad, la confiabilidad y la calidad del servicio. Conocer el tipo de tecnología instalada también ayuda a los consumidores a saber dónde pueden buscar ayuda en caso de que surjan problemas con el servicio.

Acerca de TURN

TURN trabaja a fin de garantizar las protecciones del consumidor y ampliarlas, además de asegurarse de que todas las personas que viven en California tengan acceso a los servicios de comunicación esenciales, que incluyen servicios de voz telefónica y de banda ancha confiables y asequibles para las necesidades actuales y futuras. TURN es una organización sin fines de lucro 501(c)(3) que opera en California desde 1973.

Además de la defensa frente a la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC), la Legislatura del Estado de California y las agencias federales, TURN organiza a los miembros de la comunidad afectados y económicamente vulnerables para que compartan sus experiencias con los encargados de tomar decisiones.

Cómo usar este manual de capacitación

En este manual se incluye una base de conocimientos relacionados con los servicios de comunicación, los problemas comunes que enfrentan los consumidores, los recursos para contactar con preguntas e inquietudes, y cómo resolver reclamos. Este manual se desarrolló como una guía para informar y capacitar a los defensores interesados en abogar a favor de los consumidores de servicios de comunicación en California.

El objetivo de este manual es educar a los defensores para que comprendan los derechos y las protecciones del consumidor, y empoderar a la comunidad para que se una a la lucha por políticas justas.

El manual se divide en cuatro partes:

PARTE I.

Todo lo que necesita saber sobre los servicios de comunicación

PARTE II.

Quién regula los servicios de comunicación

PARTE III.

Principales desarrollos políticos en servicios de comunicación

PARTE IV.

Programas para personas de bajos ingresos



Parte I

Todo lo que necesita saber sobre los servicios de comunicación

COMPRENDA

- las ventajas y desventajas de las distintas tecnologías;
- las opciones tecnológicas de comunicación para los consumidores.

APRENDA

- qué protecciones se ofrecen a los consumidores;
- a quién contactar en caso de preguntas o reclamos.

El tipo de servicio de comunicación y la tecnología que se utiliza para proporcionar ese servicio tienen implicaciones en la protección del consumidor, la asequibilidad, la confiabilidad y la calidad del servicio. A continuación, se ofrece una descripción general de las protecciones de los consumidores de servicios de comunicación, incluidas las que deben tenerse en cuenta en caso de catástrofes. A continuación se ofrece una descripción general de las protecciones del consumidor para los servicios de comunicación, incluidas las que deben tenerse en cuenta en caso de catástrofes. En esta descripción general también se incluye un debate sobre las diversas tecnologías que se utilizan para proporcionar servicios de telefonía e Internet de banda ancha, y las implicaciones de la tecnología en cuanto a la asequibilidad, la confiabilidad y la calidad del servicio.

Protecciones del consumidor

Servicio telefónico básico. Las protecciones del consumidor varían según el servicio de comunicación. El servicio más protegido es el servicio telefónico básico; una clase de servicio telefónico diseñada para satisfacer las necesidades mínimas de comunicación de un cliente residencial, que generalmente incluye llamadas locales, llamadas gratuitas y acceso al 911. Los clientes del servicio telefónico básico pueden realizar llamadas de larga distancia, pero deben pagar cargos adicionales por el servicio de larga distancia u otras características.

La Declaración de Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones describe los derechos y principios fundamentales para la protección del consumidor. Estas protecciones están siempre en vigencia e incluyen los siguientes derechos:

- **Elección:** derecho a elegir una empresa de telecomunicaciones y uno de sus servicios, así como a conservar el mismo número de teléfono al cambiar de empresa o servicio;
- **Divulgación:** derecho a la divulgación clara y completa de todos los términos y condiciones materiales;
- **Privacidad:** derecho a la privacidad frente al uso no autorizado de información personal y registros, y a rechazar comunicaciones y tecnologías intrusivas;
- **Cumplimiento y recurso efectivo:** derecho a participar en procedimientos de políticas públicas, a ser informado sobre lo que los consumidores y las agencias pueden hacer cumplir, y a un recurso efectivo en caso de infracciones;
- **Facturación precisa:** derecho a facturas precisas y resolución de disputas;
- **No discriminación:** derecho a estar libre de prejuicios o discriminación injustificada; y
- **Seguridad pública:** derecho a acceder a los servicios de emergencia 911 o a recibir divulgación clara y completa de limitaciones materiales para acceder a los servicios de emergencia 911.

Las protecciones del consumidor en casos de catástrofe entran en vigencia temporalmente después de que el Gobierno declara un estado de emergencia, generalmente por un período de 12 meses. Es posible que los consumidores tengan que solicitar las siguientes protecciones a su empresa de comunicación:

- Servicio de telefonía fija:
 - **Desvío de llamadas:** exención de la tarifa de activación única y la tarifa mensual para establecer y acceder a las funciones de desvío de llamadas y servicios de mensajería;
 - **Instalación:** exención del cargo por servicio de instalación en una ubicación temporal o permanente, y cuando el cliente se muda nuevamente a su ubicación original; y
 - **Toma y cableado asociado:** exención de la tarifa de una toma y el cableado asociado en una ubicación temporal, independientemente de si el cliente tiene un plan de cableado

interior; exención de la tarifa de hasta una toma y el cableado asociado en la ubicación permanente para un cliente que no tiene un plan de cableado interior; y exención de la tarifa de hasta cinco tomas y el cableado asociado en la ubicación permanente para un cliente que tiene un plan de cableado interior.

- Servicio de telefonía móvil:
 - **Estaciones de carga:** acceso a estaciones de carga de dispositivos en áreas de refugio durante incendios;
 - **Teléfonos compartidos:** teléfonos celulares para usar en un refugio temporal del condado o la ciudad en caso de catástrofe;
 - **Planes de pago:** planes de aplazamiento o de pagos fraccionados, o fechas de pago extendidas, según lo permita la empresa de comunicación; y
 - **Teléfonos de reemplazo:** teléfonos temporales de reemplazo para los consumidores cuyos teléfonos se hayan perdido o dañado durante la catástrofe o la evacuación, según lo permita la empresa de comunicación.

Asequibilidad, confiabilidad y calidad del servicio

Los servicios de comunicación se ofrecen a través de una variedad de tecnologías. Estos servicios de comunicación pueden comprarse como un servicio independiente o como parte de un paquete junto con otros servicios (es decir, teléfono, Internet y televisión). A continuación, se presenta una descripción general de los tipos de servicios de comunicación y de tecnologías, así como un resumen de las implicaciones en cuanto a la asequibilidad, la confiabilidad y la calidad del servicio de cada uno.



Los servicios de telefonía e Internet **de línea fija** se refieren a una línea dedicada con una conexión permanente entre dos ubicaciones. Los servicios de línea fija transmiten señales convertidas de datos a través de medios físicos, como cables de cobre o fibra óptica. Para acceder al servicio de línea fija, los clientes residenciales los enchufan en una toma o un puerto en una pared. Los clientes residenciales pueden recibir servicios de telefonía e Internet de línea fija a través de cables de cobre, cables coaxiales y fibra óptica.

- **Cables de cobre:** los servicios telefónicos que utilizan la tecnología de cable de cobre a veces se denominan “servicio telefónico básico” o POTS. Cuando las personas hablan de mantener su “servicio telefónico básico”, se refieren a un teléfono fijo conectado mediante cables para hacer llamadas telefónicas de línea fija y recibirlas. Los servicios de Internet que utilizan líneas de cobre incluyen la conexión por línea conmutada y los servicios de Línea de Abonado Digital (DSL).
- **Cable:** los servicios de telefonía e Internet que utilizan la tecnología de cable coaxial se denominan “conexión por cable”. Con esta conexión, una interfaz telefónica instalada en la casa del cliente convierte las señales analógicas del cableado interno del cliente en una señal digital, que luego se envía a través de la conexión por cable al centro de conmutación de la empresa.
- **Fibra:** los servicios de telefonía e Internet que utilizan la tecnología de fibra óptica se llaman “fibra”. Con la fibra, una señal de voz se convierte en datos y se transmite como pulsos de luz a través de la línea de fibra óptica. Luego, el extremo receptor convierte la luz en una señal de voz nuevamente, lo que le permite comunicarse con la otra persona.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS SERVICIOS DE LÍNEA FIJA

	Ventajas:	Desventajas:
Asequibilidad	Elegible para subsidios estatales y federales para personas de bajos ingresos a fin de apoyar a los servicios de telefonía e Internet si la empresa de comunicación participa en esos programas.	Las empresas aumentan continuamente el precio del servicio solo de teléfono.
Confiabilidad	<p>Por lo general, en casos de cortes de energía, el servicio telefónico de línea fija de cobre sigue funcionando porque el cable de cobre lleva su propia electricidad para alimentar el servicio.</p> <p>En casos de emergencia, las direcciones de los clientes de línea fija se pueden rastrear a través de sus números de teléfono al llamar al 911.</p> <p>El servicio de línea fija suele ser más confiable que los servicios de teléfono celular, inalámbrico fijo y satelital porque estas señales pueden ser inestables o poco confiables debido a las condiciones climáticas (por ejemplo, una tormenta).</p> <p>Algunos servicios, incluidos los dispositivos de monitoreo médico, las alarmas domiciliarias y los sistemas de detección de caídas, dependen de conexiones de línea fija.</p>	Los clientes de cable y fibra necesitan una batería de respaldo para cortes de energía porque el cable y la fibras óptica no llevan su propia electricidad.
Calidad del servicio	<p>El servicio telefónico de línea fija de cobre puede ser muy bueno si se le hace mantenimiento.</p> <p>El cable y la fibra son tecnologías más recientes que son capaces de transportar grandes cantidades de datos con facilidad. Estas tecnologías son más resistentes a la corrosión y las interrupciones.</p>	Algunas empresas telefónicas optan por no mantener el cable de cobre, lo que da como resultado una baja calidad del servicio.

Aspectos fundamentales para tener en cuenta antes de un corte de energía o una catástrofe:

- Los servicios de cable y fibra solo pueden operar si hay energía en el hogar del cliente y en las instalaciones de la empresa de comunicación. En California, las empresas deben ofrecer a los clientes energía de respaldo (24 horas de energía en espera) para que puedan comprarla. En los distritos con alto riesgo de incendio, las empresas deben contar con energía de respaldo en ciertas de sus instalaciones en caso de un corte de energía.
- Cuando se realiza la transición desde la red de cable de cobre, las empresas deben informar a los consumidores que el servicio telefónico reemplazado requerirá energía en el hogar del cliente y que necesitan comprar energía de respaldo para poder usar el servicio durante un corte de energía.
- Las empresas telefónicas deben proporcionar información sobre opciones de servicio telefónico alternativas a los consumidores que tengan líneas que no funcionan.

DIFERENCIAS ENTRE LOS SERVICIOS QUE UTILIZAN TECNOLOGÍAS DE COBRE, CABLE Y FIBRA

	Cobre	Cable	Fibra
Energía	En caso de un corte de energía, el servicio funcionará si la empresa mantiene energía en sus instalaciones.	A menos que el cliente y la empresa tengan energía en sus respectivas ubicaciones, el servicio no funcionará durante un corte de energía. Los clientes deben pagar las baterías de respaldo y cargarlas, o tener un generador que puedan usar durante los cortes de energía para proporcionar energía al servicio de telefonía e Internet.	A menos que el cliente y la empresa tengan energía en sus respectivas ubicaciones, el servicio no funcionará durante un corte de energía. Los clientes deben pagar las baterías de respaldo y cargarlas, o tener un generador que puedan usar durante los cortes de energía para proporcionar energía al servicio de telefonía e Internet.
Confiabilidad	Cerca del final de su vida útil, necesita mantenimiento o reemplazo. Si los cables no se mantienen, son susceptibles a la pérdida de señal.	Más reciente y con un ciclo de vida más largo, por lo que requiere menos mantenimiento. Menos susceptible a interferencias y pérdida de señal.	Más reciente y con un ciclo de vida más largo, por lo que requiere menos mantenimiento. Menos susceptible a interferencias y pérdida de señal.
Velocidades del servicio de Internet	Los servicios de DSL funcionan en áreas que no tienen una opción de Internet por cable o fibra, ya que funcionan a través de la red telefónica. La velocidad de internet dependerá de la distancia entre su hogar y la oficina central de la empresa de comunicación. Cuanta más distancia tenga que viajar la información, más lenta será la velocidad.	La conexión a Internet y la velocidad serán más lentas cuando el uso sea alto debido a la congestión en la red, ya que los clientes de la misma área comparten el ancho de banda de conexión. Por lo general, la velocidad de carga es significativamente más lenta que la velocidad de descarga. Los avances tecnológicos mejoran la velocidad, la latencia y otras características.	Esta conexión es la forma más rápida y confiable de conectarse a Internet, independientemente de la distancia que deban recorrer los datos. La fibra óptica tiene un ancho de banda muy grande, y la tecnología que la respalda está en constante mejora. Solo está disponible en comunidades seleccionadas.

Los servicios de telefonía e Internet inalámbricos se refieren a la transmisión de señales hacia receptores y desde ellos a través del aire, sin necesidad de cables u otros medios físicos. El receptor de un cliente puede estar “fijo” a una estructura; por ejemplo, una antena parabólica para recibir servicio inalámbrico fijo y por satélite. Los receptores de un cliente pueden estar en un dispositivo “móvil”; por ejemplo, teléfonos celulares y teléfonos satelitales.

- **Inalámbrico fijo:** los clientes residenciales acceden al servicio inalámbrico fijo de la misma manera que a los servicios de línea fija, al enchufar un dispositivo a una toma o un puerto en la pared. Para el servicio inalámbrico fijo, se coloca una antena en el hogar o cerca de él para que transmita las señales de forma inalámbrica, a diferencia de los servicios de línea fija que transmiten las señales a través de un medio físico.
- **Antena parabólica:** los clientes residenciales acceden a los servicios de antena parabólica de la misma manera que a los servicios de línea fija, al enchufar un dispositivo a una toma o un puerto en la pared. Para estos servicios, se instala una antena parabólica en el hogar o cerca

de él para que transmita las señales de forma inalámbrica, a diferencia de los servicios de línea fija que transmiten las señales a través de un medio físico.

- **Teléfono celular:** estos servicios de telefonía e Internet requieren un teléfono celular para acceder a las señales transmitidas a través de antenas de telefonía móvil y WiFi.
- **Teléfono satelital:** los servicios de telefonía que utilizan un teléfono satelital y los satélites en el espacio se llaman teléfonos satelitales. La red de teléfonos satelitales proporciona cobertura en áreas alrededor del mundo sin redes de telefonía celular. Por lo general, los teléfonos satelitales no tienen acceso a Internet.



VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS SERVICIOS INALÁMBRICOS

	Ventajas	Desventajas
Asequibilidad	Elegible para subsidios estatales y federales para personas de bajos ingresos a fin de apoyar a los servicios de telefonía e Internet si la empresa de comunicación participa en esos programas.	Los planes de servicio pueden ser costosos, especialmente para los servicios de Internet.
Confiabilidad	Proporciona conectividad de voz y banda ancha sobre la marcha o en áreas donde puede ser difícil mantener servicios de línea fija.	Es posible que el servicio no esté disponible en todos lados, especialmente en áreas rurales o remotas. Para realizar y recibir llamadas, los consumidores deben mantener los teléfonos celulares y satelitales cargados.
Calidad del servicio	En condiciones óptimas, el servicio puede proporcionar acceso telefónico y a Internet.	El servicio pierde intensidad por condiciones climáticas (es decir, nubosidad), interferencia física (es decir, vegetación) y congestión de red (es decir, mucho uso). El servicio requiere frecuencias confiables, energía comercial o baterías de respaldo, y proximidad a las antenas para que funcione en condiciones óptimas.

Los servicios dependientes de Internet, como WiFi y el servicio de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP), utilizan una conexión a Internet para transmitir señales. La conexión a Internet puede ser a través de tecnología de servicio de banda ancha.

- **El servicio de WiFi** utiliza una conexión a Internet para enviar señales inalámbricas de la tecnología de servicio de banda ancha al enrutador y antena WiFi, y, por último, a los dispositivos del cliente habilitados para este servicio (es decir, teléfono celular o computadora portátil).
- **El servicio de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP)** utiliza una conexión a Internet para enviar llamadas de voz y algunas otras características de llamada del dispositivo del cliente a la tecnología de servicio de banda ancha, lo que permite a los clientes realizar llamadas telefónicas de forma correcta. Desde la perspectiva del cliente, el servicio de VoIP procesa las llamadas de VoIP de la misma manera que un servicio telefónico con cable. Sin embargo, en la práctica, cuando un cliente realiza una llamada de VoIP, esta se convierte en datos digitales que viajan desde el dispositivo del interlocutor a través de la tecnología de VoIP por Internet, y, eventualmente, se convierten de nuevo en una llamada de voz para llegar a su destino (el destinatario de la llamada).

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS SERVICIOS DE VOIP

	Ventajas	Desventajas
Asequibilidad	<p>Puede ser comparativamente más asequible que un servicio telefónico de línea fija o inalámbrico. A menudo, el servicio de VoIP se ofrece en un paquete de servicios.</p> <p>Muchas características avanzadas de llamada están incluidas en el servicio sin costo adicional o a un costo mínimo (p. ej., el desvío de llamadas).</p> <p>Elegible para subsidios estatales y federales para personas de bajos ingresos a fin de apoyar a los servicios de telefonía e Internet si la empresa de comunicación participa en esos programas.</p>	<p>Requiere que el cliente mantenga o acceda de otra manera al servicio de Internet para operar el servicio de VoIP.</p> <p>A menudo, el servicio de VoIP se ofrece en un paquete de servicios.</p>
Confiabilidad	<p>Las llamadas de VoIP se pueden hacer a través de un dispositivo con capacidad bidireccional que esté conectado a Internet (p. ej., un teléfono conectado a WiFi, una computadora o un teléfono IP).</p>	<p>Los clientes deben registrar la ubicación de su servicio de VoIP con la empresa de comunicación para acceder al servicio de emergencia 911.</p> <p>La dependencia del Internet significa que el servicio de VoIP no funcionará cuando haya un problema con el acceso al servicio de Internet.</p> <p>Solo funcionará durante un corte de energía si el cliente ha cargado la energía de respaldo para el teléfono VoIP y el dispositivo de servicio de Internet, y siempre que la empresa de servicio de Internet tenga la energía de respaldo necesaria en su red.</p>
Calidad del servicio	<p>En las mejores condiciones, la calidad de voz es buena.</p>	<p>Un proveedor de servicio de VoIP puede ser el propietario o no serlo, y operar la red que proporciona acceso a Internet. Solucionar problemas del servicio de VoIP podría requerir el contacto con varias empresas.</p>

Aspectos clave para tener en cuenta sobre el WiFi público:

- **El WiFi público** es una conexión al Internet que se puede encontrar en lugares públicos, como cafeterías, bibliotecas, aeropuertos, centros comerciales, hoteles, restaurantes u otros espacios públicos, y que permite a las personas acceder a Internet de forma gratuita o por una pequeña tarifa. Si bien usar WiFi público suele ser conveniente, hay riesgos de seguridad y privacidad que se deben tener en cuenta. Adoptar las siguientes medidas puede ayudar a proteger su ciberseguridad y privacidad al momento de usar una red WiFi pública:
 - Al usar una red WiFi pública, los consumidores deben seguir estas indicaciones:
 - NO conectarse a redes desconocidas de forma automática.
 - NO iniciar sesión en ninguna cuenta con una aplicación o utilizar sitios web con acceso a información confidencial o personal (como registros bancarios o médicos).
 - NO mantener el dispositivo conectado al WiFi público cuando no se esté utilizando.
 - Al usar una red WiFi pública, los consumidores deben seguir estas indicaciones:
 - Desactivar el intercambio de archivos.
 - Visitar solo direcciones de sitios web con el prefijo https, con una “s” (NO solo http).
 - Cerrar la sesión de las cuentas cuando se haya terminado de usarlas.
 - Usar una red privada virtual (VPN).
 - Tener cuidado con las personas que estén cerca y puedan ver las contraseñas que escribe.

Los servicios de comunicación unidireccional se dan cuando la información se transfiere solamente en una dirección, del remitente al receptor. No hay oportunidad para que el receptor pueda enviar comentarios al remitente. El remitente puede utilizar la comunicación unidireccional para informar, entretener o instruir al público. Entre los ejemplos de comunicación unidireccional se incluyen la televisión abierta, la televisión por cable, la radio FM y AM, y las alertas de seguridad pública.

Velocidades de Internet

La velocidad de Internet es importante porque determina la capacidad que tienen los consumidores para utilizar servicios en línea sin interrupciones o retrasos significativos.

- **La velocidad de banda ancha** se refiere a qué tan rápido los consumidores pueden cargar o descargar datos a través de su conexión a Internet. En realidad, la velocidad anunciada puede no siempre coincidir con la velocidad real que proporciona el proveedor de servicios de banda ancha.
- **La velocidad de descarga** es la velocidad a la que la información viaja desde varios servidores en Internet hasta su propio dispositivo conectado a Internet.
- **La velocidad de carga** es la velocidad a la que su información viaja desde su dispositivo conectado a Internet hacia Internet.
- **Las velocidades simétricas** se dan cuando las velocidades de descarga y carga coinciden.
- **La latencia** afecta cómo se sincronizan sus conexiones. La latencia elevada puede distorsionar las llamadas y hacer que el consumidor experimente un retraso notable.
- El **jitter** es la variación en la latencia. Un jitter elevado puede interferir las llamadas.

La velocidad mínima requerida por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) y la CPUC para ser considerada banda ancha es de 25 megabits por segundo (Mbps) de descarga, que es la velocidad necesaria para realizar la mayoría de las actividades básicas en línea, como revisar correos electrónicos o visitar páginas web simples. Para realizar actividades en línea en condiciones óptimas, como el aprendizaje en línea, la telemedicina e, incluso, utilizar la mayoría de los servicios de transmisión de video o comunicación por video, se necesitan velocidades superiores a 50 Mbps de descarga. Cuando la demanda de conexión es superior a la capacidad tecnológica, es posible que las velocidades disminuyan. Esto puede suceder durante las horas pico; cuando varios hogares en una comunidad están en línea al mismo tiempo o si varios consumidores en una misma casa están conectados a la misma red de Internet. Para videollamadas bidireccionales y otras aplicaciones, se pueden requerir velocidades de carga más altas.

Un Internet de alta velocidad con baja latencia permitirá:

- conexiones más fluidas en videoconferencias y transmisiones en vivo (como Zoom);
- soporte sólido para varios consumidores en la misma red Wi-Fi; y
- velocidades de carga y descarga más rápidas, y, posiblemente, una latencia más baja.

Puede probar la velocidad de su Internet, la latencia y el jitter mediante la prueba CalSPEED, que se encuentra disponible de forma gratuita en <https://broadbandforall.cdt.ca.gov/speed-test/>.



Parte II

¿Quién regula los servicios de comunicación?

COMPRENDA

- el papel del Gobierno federal en el establecimiento de reglas para los proveedores de servicios de comunicación;
- el papel del Poder Legislativo de California y del Gobierno estatal en el establecimiento de reglas para los proveedores de servicios de comunicación.

APRENDA

- a quién dirigirse en caso de reclamos;
- cómo participar en los esfuerzos de defensa.

Es importante saber quién regula los diversos servicios de comunicación para que los consumidores sepan a quién dirigirse en caso de que tengan reclamos sobre un servicio deficiente. Diferentes leyes y agencias gubernamentales regulan distintos problemas y servicios de comunicación, las propias empresas, o, incluso, diferentes servicios que ofrece la misma empresa. Tanto el gobierno estatal como el federal tienen un papel importante. Si no sabe por dónde empezar, llame a la línea de ayuda de una agencia y consulte si se encargan de su inquietud. A continuación, se presenta un resumen de las entidades gubernamentales que influyen en los servicios de comunicación y las maneras en que el público puede abogar para hacerse oír; estas listas no son exhaustivas.¹

Gobierno federal

- Los representantes del **Poder Legislativo Federal (Congreso)** redactan y votan sobre proyectos de ley que afectan a los servicios de comunicación. Comuníquese con la oficina de representantes locales para aclarar todas sus inquietudes. Encuentre a sus representantes aquí <https://www.sos.ca.gov/elections/who-are-my-representatives>.
- **La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC)** regula la comunicación interestatal e internacional de radio, televisión, telefonía fija, satélite y cable. La FCC tiene cierta autoridad regulatoria sobre el servicio telefónico, el servicio de banda ancha, la comunicación de emergencia, los servicios de cable y las comunicaciones para personas con discapacidades. Para obtener más información sobre qué reclamos puede abordar la FCC y presentar uno de ellos, visite: <https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us>.
- La **Comisión Federal de Comercio (FTC)** protege a los consumidores de prácticas comerciales desleales o engañosas. Por ejemplo, la FTC puede investigar estafas relacionadas con comunicaciones o las situaciones en las que se agregan cargos a los teléfonos residenciales sin el permiso del consumidor. La FTC también recibe informes sobre llamadas de ventas no deseadas y mantiene el Registro Nacional No Llame. Para obtener más información sobre qué reclamos puede abordar la FTC y presentar uno de ellos, visite: <http://reportfraud.ftc.gov/>.

Gobierno estatal

- Los representantes de la **Legislatura Estatal** redactan y votan sobre proyectos de ley que afectan a los servicios de comunicación. Comuníquese con la oficina de representantes locales para aclarar todas sus inquietudes. Encuentre a sus representantes estatales aquí <https://www.sos.ca.gov/elections/who-are-my-representatives>.
- **La Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC)** desarrolla e implementa políticas para los mercados de comunicaciones de telefonía y de banda ancha, incluidos los servicios de comunicación seguros, asequibles y confiables. Para obtener más información sobre qué reclamos puede abordar la CPUC y presentar uno de ellos, visite: <https://www.cpuc.ca.gov/consumer-support/file-a-complaint>.
- **El Fiscal General de California (CA AG)** aborda algunos reclamos de consumidores contra empresas. Para obtener más información sobre qué reclamos puede abordar el CA AG y presentar uno de ellos, visite: <https://oag.ca.gov/contact/consumer-complaint-against-business-or-company>.

¹ Entre otras agencias se incluyen la Administración Nacional de Telecomunicaciones e Información (NTIA) en el Departamento de Comercio de los Estados Unidos, el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (específicamente, los Servicios Públicos Rurales) y el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.

Defensa en diferentes foros

- **Defensa ante el Poder Legislativo Federal y de California**
 - Contactar al personal de los representantes legislativos para proponer, apoyar u oponerse a la legislación.
 - Contar su historia a los encargados de tomar las decisiones.
 - Proporcionar testimonio en audiencias.
 - Escribir cartas al gobernador y a los miembros de la legislatura.
- **Defensa ante la FCC**
 - Considerar hacer comentarios públicos sobre el desarrollo de reglas para los servicios de comunicación.
 - Asistir a reuniones públicas virtuales y escuchar las reuniones abiertas de la FCC, además de reunirse con el personal de la FCC (si esta reunión se considera “ex parte”, es posible que deba presentar una carta en la que se resuma la reunión).
- **Defensa ante la CPUC**
 - Considerar hacer comentarios públicos sobre el desarrollo de reglas para los servicios de comunicación.
 - Unirse a una audiencia de participación pública presencial o en línea, y proporcionar comentarios verbales sobre un tema específico ante la CPUC.
 - Escribir comentarios públicos en la página de expedientes del sitio web de la CPUC para cualquier procedimiento activo.
 - Proporcionar comentarios verbales sobre cualquier tema durante las reuniones de votación mensuales de la CPUC.



Parte III

Principales desarrollos políticos

COMPRENDA

- las principales políticas que han influido en la forma en que los clientes reciben los servicios de comunicación;
- el impacto de la discriminación y la brecha digital en las comunidades de bajos ingresos.

APRENDA

- iniciativas para acabar con la discriminación digital;
- cómo involucrarse y generar un impacto.

Los servicios de comunicación son una necesidad

Tener acceso a los servicios de comunicación es esencial para la vida moderna. Una gran parte de nuestra vida diaria depende del acceso a servicios de telefonía y de banda ancha, por lo que no tener acceso a ellos puede afectar la salud de las personas. Hay obstáculos que impiden que las personas accedan de manera significativa a servicios de telefonía y de banda ancha seguros, asequibles y confiables. Algunos de esos obstáculos se enumeran a continuación.

Acceder a servicios de telefonía seguros, asequibles y confiables

A lo largo de los años, los cambios en las políticas han dado lugar a regulaciones que favorecen a las empresas de comunicación en detrimento de los consumidores. En resumen, estos cambios en las políticas han permitido a las empresas de comunicación aumentar las tarifas y dejar de invertir en comunidades de bajos ingresos.

- **Desregulación:** en 2006, la CPUC aprobó la desregulación de políticas favorables para el consumidor. Por ejemplo, antes de 2006, el costo que los consumidores pagaban por el servicio de telefonía se controlaba mediante la regulación de tarifas por parte de la CPUC. Ahora, los precios que las empresas de comunicación cobran a los clientes se determinan sin tener en cuenta la asequibilidad para los clientes.
- **Retiro del cable de cobre:** algunas empresas de telefonía han abandonado sus redes de cobre o dejado de mantenerlas. En algunas comunidades, estas empresas están reemplazando el cable de cobre con fibra óptica, lo que presiona a los clientes a migrar del servicio de telefonía de línea fija de cobre a los servicios telefónicos de VoIP, sin revelar las limitaciones de confiabilidad. En otras comunidades, estas empresas no reemplazan el cable de cobre ni realizan el mantenimiento, lo que hace que los servicios sean inutilizables. Los consumidores pueden presentar reclamos ante la FCC si tienen algún problema o comentario sobre esta transición tecnológica.
- **Calidad del servicio:** la CPUC revisa la capacidad que tienen las empresas de comunicación para prestar servicios que cumplan sus normas de calidad del servicio y aplica multas a las empresas que no las cumplen. Para aquellas empresas que optaron por no mantener sus cables de cobre, y la calidad del servicio disminuyó de acuerdo con las normas de la CPUC, la comisión impuso multas año tras año, lo que generó pocos o ningún cambio en el comportamiento de las empresas. Además, estas normas de calidad de servicio actualmente no se aplican a tecnologías, como los servicios inalámbricos, de VoIP y de banda ancha. Esto significa que los clientes pagan por un servicio inalámbrico, de VoIP o de Internet y puede que no reciban la calidad del servicio que pagan. Además, no hay otros recursos más que negociar con el proveedor de servicios o cambiar de proveedor.
- **Servicios de llamadas para personas encarceladas:** en los centros penitenciarios (como prisiones, cárceles y centros de detención), las personas detenidas o encarceladas solo tienen acceso a una empresa de comunicación. Dichas empresas de comunicación han cobrado a los consumidores tarifas por minuto y por llamadas de voz extremadamente altas. En 2021, la CPUC adoptó reglas a fin de establecer tarifas para las llamadas de voz y limitar las que pueden cobrar las empresas de comunicación. La Legislatura de California también ha aprobado leyes para abordar este problema. La CPUC y las leyes de California solo se ocupan de las llamadas de voz, por lo que es necesario seguir trabajando para abordar la asequibilidad de las videollamadas y otros servicios de comunicaciones. La FCC también ha adoptado reglas sobre costos y tarifas, pero no sobre la calidad del servicio. También hay que seguir trabajando en este ámbito.

Acceder a servicios de banda ancha seguros, asequibles y confiables

Brecha y discriminación digital. Los servicios de banda ancha no están al alcance de todas las personas² en muchos entornos, este concepto se conoce como “brecha digital”. Por muchas razones, ha habido una falta de inversión en infraestructura de banda ancha en algunas comunidades, en particular en las de personas de bajos ingresos y en las de personas de color. En 2021, el Congreso de EE. UU. aprobó una ley que obliga a la FCC a prevenir y eliminar la “discriminación digital” (un concepto posiblemente más amplio que el de “brecha digital”) y, actualmente, se está investigando cómo identificar la falta de inversión en estas comunidades y las consecuencias que pueden enfrentar las empresas. La CPUC también ha adoptado medidas similares. Como se explica más adelante, para ayudar a cerrar la brecha digital, el público puede contribuir a la exactitud de los mapas de banda ancha, en los que se basan tanto el gobierno federal como el estatal a fin de evaluar las necesidades de banda ancha.

Infraestructura de banda ancha. La **implementación** (la acción de llevar los recursos de banda ancha, como la infraestructura, a un uso efectivo) de la infraestructura de banda ancha en algunas comunidades afecta a la disponibilidad de servicios a los que los consumidores pueden acceder en sus hogares, escuelas, centros de salud y comunidades. Esta infraestructura de banda ancha incluye las denominadas infraestructuras de “última milla” y de “media milla”:

- La **“última milla”** es la porción de red de una conexión a Internet más cercana al hogar, empresa, instituciones comunitarias, etc. A modo de metáfora, la infraestructura de última milla es comparable al último tramo de carretera y la entrada que conectan su casa con las autopistas.
- La **“media milla”** es la porción de red de una conexión a Internet que conecta la última milla con el Internet global. A modo de metáfora, la infraestructura de media milla es comparable a las autopistas que trasladan a muchas personas, coches y materiales entre ciudades.

Aspectos clave para tener en cuenta sobre la media milla y la última milla:

- Las infraestructuras de media milla y de última milla crean los cimientos para que las comunidades tengan acceso a los servicios de comunicación.
- Lamentablemente, las inversiones en infraestructuras de media milla y última milla no se han implementado de forma equitativa.
- Las comunidades de bajos ingresos que se encuentran en zonas urbanas y rurales siguen sin recibir servicios o reciben servicios insuficientes debido a la implementación desigual de estas infraestructuras básicas y necesarias.

Subsidios para la implementación de infraestructuras de banda ancha. En un intento de cerrar la brecha digital, los programas federales y estatales pagan hasta el 100% del costo para que una empresa de comunicación construya nuevas infraestructuras de banda ancha en comunidades seleccionadas. La eficacia de estos programas depende de la voluntad de participación de las empresas de comunicación. A continuación se enumeran algunos, aunque no todos, de los programas de apoyo a la implementación de infraestructura de última milla y media milla:

- **El Fondo Conectar a los Estados Unidos de la FCC (CAF I y CAF II)** proporciona fondos federales a las empresas de comunicación dispuestas a implementar infraestructuras en comunidades seleccionadas por la FCC.

² El Centro de Investigaciones Pew descubrió que las comunidades de personas de color y las familias que viven en zonas rurales siguen teniendo un acceso a Internet de menor velocidad o carecen por completo de la posibilidad de acceder a la banda ancha. En comparación, las comunidades más ricas y menos diversas suelen tener acceso a Internet confiable y de mayor velocidad, a menudo, a precios más bajos. Véase Andrew Perrin, Centro de Investigaciones Pew, “Mobile Technology and Home Broadband 2021”, 5 (junio de 2021).

- **El Fondo de Oportunidad Digital Rural (RDOF)** de la FCC (2020) proporciona fondos federales para implementar infraestructuras de banda ancha en comunidades rurales identificadas por la FCC.
- **Los Servicios Públicos Rurales (RUS)** del Departamento de Agricultura de EE. UU. proporciona fondos federales para implementar infraestructuras de servicios públicos en comunidades rurales, incluida la banda ancha.
- **La Cuenta de Infraestructura de Banda Ancha del Fondo de Servicios Avanzados de California (CASF) de la CPUC** proporciona subvenciones estatales para implementar infraestructuras de banda ancha.
- **La Cuenta de Financiación Federal (FFA) (2021) del Fondo de Servicios Avanzados de California (CASF) de la CPUC** es una inyección única de fondos federales en California para financiar la implementación de infraestructura de banda ancha.
- **La Cuenta de Vivienda Pública del Fondo de Servicios Avanzados de California (CASF) de la CPUC**, proporciona subvenciones para instalar cableado interior a fin de proporcionar servicios de banda ancha en viviendas subsidiadas por el Gobierno y en viviendas para residentes de bajos ingresos.
- **El Programa de Equidad, Acceso e Implementación de Banda Ancha (BEAD) de la CPUC** (2021) es una inyección única de fondos federales en California para financiar la implementación equitativa de infraestructura de banda ancha y animar a los municipios y otras entidades a convertirse en proveedores de servicios de Internet.

Financiación de los gastos operativos de la banda ancha. En un intento más de cerrar la brecha digital, los programas estatales y federales pagan los costos operativos, en parte o en su totalidad, de las empresas de comunicación para dar servicio a instituciones ancla (es decir, hospitales y escuelas). Una vez más, el éxito de estos programas depende de la voluntad de las empresas de comunicación de participar en ellos. A continuación, se enumera una lista de estos programas:

- **El Programa E-rate de la FCC** ofrece descuentos en servicios de comunicaciones a escuelas y bibliotecas.
- **El Fondo de Alto Costo A de California (CHCF-A) de la CPUC** proporciona ayuda financiera a 13 pequeñas empresas de telefonía independientes que prestan servicio en zonas rurales de alto costo para mantener tarifas asequibles.
- **El Fondo de Alto Costo B de California (CHCF-B) de la CPUC** proporciona ayuda financiera a los operadores de último recurso para mantener asequible el servicio telefónico básico en las zonas rurales.
- **El Fondo de Teleconexión de California (CTF) de la CPUC** proporciona servicios de comunicación con descuento a escuelas, colegios comunitarios, bibliotecas, hospitales públicos y organizaciones sin fines de lucro, como centros de salud, clínicas y centros tecnológicos comunitarios.

El Estado, los municipios y otros organismos se convierten en proveedores de servicios de Internet. En el pasado, el éxito de los programas de infraestructura de banda ancha y los costos operativos dependía de que las empresas de comunicación decidieran participar. El Estado, los municipios, los distritos escolares y otras administraciones locales ya no pueden esperar a que las empresas de comunicación decidan dar servicio a sus comunidades, por lo que han tomado medidas para convertirse ellos mismos en proveedores de servicios de Internet. California cuenta con programas para ayudar a estas entidades a lograr este objetivo:

- **El Fondo de Asistencia Técnica para Organismos Locales (LATA) de la CPUC** proporciona fondos para que los municipios y otros organismos locales contraten a expertos que realicen estudios de viabilidad para implementar infraestructura de banda ancha.

- El Fondo de Asistencia Técnica Tribal (TTA) de la CPUC proporciona fondos para que las tribus contraten expertos que realicen estudios de viabilidad para implementar infraestructura de banda ancha.
- La Cuenta de Consorcios Regionales de Banda Ancha Rural y Urbana del Fondo de Servicios Avanzados de California (CASF) de la CPUC, proporciona financiamiento a una organización para que sea la experta regional en las necesidades de banda ancha de sus comunidades y facilite la implementación para poder satisfacerlas. Para llevar esto a cabo, deberá ayudar a los solicitantes de subvenciones de banda ancha en el desarrollo de proyectos y en el proceso de solicitud.
- La Iniciativa de Media Milla Estatal del Departamento de Tecnología de California (CDT) proporciona financiación para construir o arrendar la media milla y poner dicho servicio a disposición de la implementación de la última milla que abarca a comunidades de bajos ingresos y a otras comunidades.

Mapas de banda ancha. Los mapas de banda ancha son extremadamente importantes en la política de banda ancha, ya que los programas de subvenciones para la implementación de dicho servicio se basan en la cantidad de poblaciones que no cuentan con el servicio o que dicho servicio es insuficiente en una zona determinada. Sin embargo, estos mapas están plagados de imprecisiones porque se basan, en gran medida, en la información que facilitan las propias empresas, que pueden exagerar la disponibilidad de su servicio de banda ancha. Una forma en que el público puede ayudar a cerrar la brecha digital es revisar las áreas que cuentan con servicio y las que no en los mapas de banda ancha, y dar su opinión sobre las designaciones inexactas:

- Mapa nacional de banda ancha de la FCC: <https://broadbandmap.fcc.gov/home>
- Mapa nacional de necesidades de banda ancha de la Administración Nacional de Telecomunicaciones e Información (NTIA): <https://broadbandusa.ntia.doc.gov/resources/data-and-mapping>
- Mapa interactivo de banda ancha en California de la CPUC: <https://www.broadbandmap.ca.gov/>

Adopción de la banda ancha. Algunos residentes que cuentan con infraestructura de banda ancha en su área no disponen de servicio de Internet en casa porque carecen de alfabetización digital o el costo es demasiado elevado. En la Parte V que se encuentra a continuación, se analizan los programas accesibles y de bajos ingresos para reducir la barrera de la asequibilidad. California también cuenta con programas para eliminar las barreras de la alfabetización digital:

- La Cuenta de Adopción del Fondo de Servicios Avanzados de California (CASF) de la CPUC proporciona subvenciones estatales para financiar cursos de alfabetización digital y laboratorios públicos de informática.

Neutralidad de red. La neutralidad de red es el principio que exige a los proveedores de servicios de banda ancha tratar a todas las comunicaciones por Internet por igual y no priorizar, bloquear o cobrar a los consumidores tarifas diferentes por acceder a Internet en función del contenido, sitio web, plataforma, aplicación, tipo de equipo, dirección de origen, dirección de destino o método de comunicación. De lo contrario, los proveedores de servicios de banda ancha pueden discriminar y actuar como guardianes que seleccionan a qué contenidos de Internet pueden acceder los consumidores y cuándo pueden acceder a ellos. En la actualidad, California cuenta con la protección de la neutralidad de red más estricta de todos los estados.



Parte IV

Programas accesibles y para personas de bajos ingresos

COMPRENDA

- los programas de descuento para familias de bajos ingresos;
- qué son los programas LifeLine, ACP y DDTP

APRENDA

- quién es elegible para los programas de asistencia para personas de bajos ingresos;
- cómo solicitar los programas de asistencia para personas de bajos ingresos.

Cuatro programas ofrecen subvenciones a empresas de comunicación que prestan servicio a familias de bajos ingresos y personas con discapacidad: el Programa California LifeLine, el Programa Lifeline federal, el Programa de Descuentos para Internet (ACP) federal y el Programa de Telecomunicaciones para Personas Sordas y Discapacitadas de California (DDTP). Los consumidores pueden combinar las ventajas de cada uno de estos programas para respaldar una sola línea de servicio o pueden usarlas por separado para respaldar varias de ellas.

TURN recomienda que los consumidores que califiquen para los programas California LifeLine, Lifeline federal y ACP federal apliquen los beneficios de California LifeLine y Lifeline federal a un servicio de telefonía móvil, y el beneficio ACP federal, a un servicio de banda ancha en el hogar. Esto permitirá que un hogar aplique las ventajas del servicio de telefonía móvil y las del servicio de banda ancha en casa.

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD PARA LOS PROGRAMAS CALIFORNIA LIFELINE, LIFELINE FEDERAL Y ACP FEDERAL

Criterios de elegibilidad		California LifeLine	Lifeline federal	ACP federal
En función de los ingresos	Lineamientos federales de pobreza	Igual o inferior al 150%	Igual o inferior al 135%	Igual o inferior al 200%
	Medicaid (Medi-Cal)	Sí	Sí	Sí
En función del programa	Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP) (CalFresh)	Sí	Sí	Sí
	Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)	Sí	Sí	Sí
	Asistencia Federal para Viviendas Públicas (sección 8)	Sí	Sí	Sí
	Pensión para Veteranos y Supervivientes	Sí	Sí	No
	TANF Tribal (TTANF)	Sí	Sí	Sí
	Asistencia General de la Oficina de Asuntos Indígenas	Sí	Sí	Sí
	Programa de Distribución de Alimentos en Reservas Indígenas (FDPIR)	Sí	Sí	Sí
	Programa Tribal Head Start	Sí	Sí	Sí
	Programa de Asistencia para Energía en Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP)	Sí	No	No
	Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF) <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de Trabajo y Responsabilidad con los Niños de California (CalWORKs) • Oportunidad de Trabajo y Responsabilidad con Niños del condado de Stanislaus (StanWORKs) • Programa Welfare-to-Work (WTW) • Programa Greater Avenues for Independence (GAIN) 	Sí	No	No
	Programa Nacional de Almuerzos Escolares (NSL)	Sí	No	Sí
	Programa Especial de Alimentos Suplementarios para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)	Sí	No	Sí
	Beca Federal Pell	No	No	Sí
	Elegibilidad del proveedor para participar del programa de Internet para personas con bajos ingresos	No	No	Sí

Los programas telefónicos **California LifeLine** y **Lifeline federal** se pueden combinar para ofrecer descuentos a las familias con bajos ingresos por el servicio de telefonía fija e inalámbrica (móvil). El descuento se abona directamente al proveedor de servicios y aparece en la factura del cliente como un crédito.

Algunos abonados solo están inscritos en el Programa California LifeLine porque este tiene criterios de elegibilidad más amplios que el Programa Lifeline federal. Cuando un abonado solo califica para el Programa California LifeLine, pero no para el Programa Lifeline federal, el Fondo California LifeLine le concede una subvención mensual adicional por un importe equivalente al que habría recibido si hubiera calificado para el Programa Lifeline federal.

Descuentos LifeLine

Estos son los descuentos disponibles de California LifeLine y Lifeline federal para los servicios telefónicos domiciliarios de los abonados:

- Descuento mensual en la tarifa plana del servicio de hasta \$17,90*.
- Descuento mensual del servicio de telefonía móvil de hasta \$17,90**.
- Descuento en la conexión al servicio de hasta \$39.
- Descuento por conversión de servicios telefónicos domiciliarios de hasta \$39.
- Sin pagar los recargos del programa de utilidad pública, la tarifa de consumidor de la CPUC, el impuesto federal sobre el consumo, los impuestos locales de franquicia y el impuesto estatal 911 asociados a su servicio telefónico.
- Descuentos en dos líneas telefónicas si utiliza un teletipo (TTY) o forma parte del Programa de Telecomunicaciones para Personas Sordas y Discapacitadas. Si utiliza un TTY, debe tener acceso inmediato y continuo a él. Si el Programa de Telecomunicaciones para Personas Sordas y Discapacitadas no le ha proporcionado otra prueba, debe presentar una copia de un certificado médico que indique su necesidad de utilizar un TTY para recibir el descuento en la segunda línea telefónica domiciliaria.

Requisitos de ingresos para LifeLine

Cantidad de integrantes del hogar	Límites de ingresos anuales
1-2	\$32,500
3	\$37,700
4	\$45,900
Cada miembro adicional	\$8,200
En vigencia del 1 de junio de 2023 al 31 de mayo de 2024	

A fin de calificar para California LifeLine y Lifeline federal, los consumidores deben demostrar su nivel de ingresos o su participación en determinados programas de prestaciones públicas (véase más abajo la lista de programas que cumplen los requisitos). Si califica en función de sus ingresos, se requiere documentación que demuestre que los ingresos brutos anuales totales de su unidad familiar cumplen los límites de ingresos anuales. Los ingresos

brutos anuales totales de un hogar se componen del dinero recibido ANTES DE IMPUESTOS por todos los miembros de su hogar (adultos y niños) de cualquier fuente, ya sea imponible o no imponible, incluidos, entre otros: sueldos, salarios, intereses, dividendos, pensión alimenticia

y manutención de los hijos, subvenciones, regalos, subsidios, estipendios, premios de lotería, herencias, indemnizaciones laborales, prestaciones por desempleo y asistencia pública, pagos de la seguridad social, pensiones, ingresos por alquileres, ingresos por trabajo por cuenta propia y pagos en efectivo de otras fuentes, así como todos los ingresos no monetarios relacionados con el empleo.

Proceso de solicitud

Para solicitar el servicio Lifeline federal y California LifeLine, comuníquese con un proveedor de servicios participante. Los consumidores pueden consultar la lista de empresas de comunicación participantes en californialifeline.com/en. Los consumidores también pueden llamar al centro de atención telefónica de California LifeLine al 1-866-272-0349 o chatear en línea en Californialifeline.com/en/contact.

Reglas clave de los programas California LifeLine y Lifeline federal:

- Una línea subvencionada por hogar, salvo contadas excepciones:
 - Los abonados al DDTP tienen derecho a una segunda línea subvencionada por hogar.
 - En el caso que varios hogares residan en la misma dirección, cada uno de ellos puede recibir una línea subvencionada por separado si se completa la ficha sobre la economía del hogar.
- El abonado debe utilizar el servicio al menos una vez al mes o corre el riesgo de perderlo. Este uso incluye iniciar una llamada telefónica.

El **Programa de Descuentos para Internet (ACP)** ofrece descuentos en cualquier servicio de banda ancha que ofrezca una empresa de comunicación participante. Los consumidores que soliciten el ACP deben buscar el servicio de banda ancha que mejor se adapte a sus necesidades. El programa ACP federal no limita la cantidad que una empresa de comunicaciones puede cobrar a un consumidor por servicios con descuentos de dicho programa, y las empresas de comunicaciones pueden intentar vender a los consumidores servicios de mayor precio.

Descuentos del Programa de Descuentos para Internet

- descuento por servicio de hasta \$30 por mes;
- descuento por servicio de hasta \$75 por mes en territorios indígenas que cumplan los requisitos;
- descuento por dispositivos de hasta \$100 para una computadora portátil, una tableta o una computadora de escritorio (con un copago de más de \$10, pero menos de \$50).

Solo se permite un descuento mensual en el servicio y un descuento en dispositivos por hogar. No todas las empresas de Internet ofrecen descuentos por dispositivo.

Requisitos de ingresos para ACP

Es elegible para el programa ACP si sus ingresos son iguales o inferiores al 200% de los lineamientos federales de pobreza (véase la tabla siguiente). Los lineamientos se basan en el tamaño de su hogar y en su estado.

En la tabla siguiente, se indica el límite de ingresos por la cantidad de integrantes del hogar, que es el 200% de los lineamientos federales de pobreza de 2023.

LINEAMIENTOS FEDERALES DE POBREZA DE 2023

Cantidad de integrantes del hogar	48 estados contiguos, D. C. y territorios	Alaska	Hawái
1	\$29,160	\$36,420	\$33,540
2	\$39,440	\$49,280	\$45,360
3	\$49,720	\$62,140	\$57,180
4	\$60,000	\$75,000	\$69,000
5	\$70,280	\$87,860	\$80,820
6	\$80,560	\$100,720	\$92,640
7	\$90,840	\$113,580	\$104,460
8	\$101,120	\$126,440	\$116,280
Persona adicional:	\$10,280	\$12,860	\$11,820

En vigencia del 1 de abril de 2023 al 31 de marzo de 2024

Es posible que, cuando solicite el ACP, tenga que presentar un justificante de sus ingresos, como una declaración de impuestos o tres talones de pago consecutivos.

Para solicitar el ACP federal, los consumidores pueden comunicarse con su empresa de telefonía fija o móvil a fin de iniciar una solicitud, o visitar [ACPBenefit.org](https://www.acpbenefit.org).

El **DDTP** apoya los servicios de comunicaciones accesibles y proporciona equipos de comunicación accesibles. Estos servicios incluyen la retransmisión de llamadas. Este programa no tiene un umbral de ingresos para poder optar a los servicios.

Para presentar su solicitud, visite: <https://ddtp.cpuc.ca.gov/applications.aspx>.

CONCLUSIÓN

En conclusión, este manual de telecomunicaciones para defensores constituye un recurso inestimable para navegar por el complejo panorama de los sistemas de comunicación modernos. Como defensores, su papel a la hora de garantizar un acceso equitativo a los servicios de telecomunicación es fundamental, y esta guía ofrece amplios conocimientos para defender los derechos de las personas y comunidades marginadas. Al comprender las complejidades técnicas de las telecomunicaciones, los marcos jurídicos que las sustentan y las implicaciones socioeconómicas que conllevan, los defensores pueden configurar las políticas de manera eficaz, impulsar la inclusión y empoderar a quienes dependen de estos sistemas para su bienestar y progreso. Con los conocimientos adquiridos en este manual, los defensores están preparados para lograr un gran impacto en la promoción del acceso universal, la equidad digital y una conectividad significativa en un mundo cada vez más interconectado.

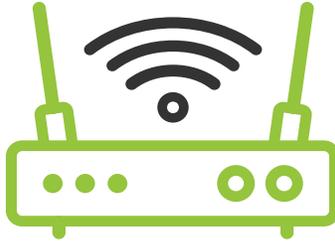
Para obtener más información sobre cómo participar en el trabajo de TURN, visite www.TURN.org o búsqúenos en [Facebook](#), [X](#), [Instagram](#) y [Vimeo](#).

Agradecimientos

Este manual de telecomunicaciones es un testimonio de los esfuerzos de colaboración y el apoyo inquebrantable de nuestros estimados financiadores. Extendemos nuestra más profunda gratitud a las fundaciones California Community Foundation, Michaelson 20MM Foundation y Rose Foundation por sus generosas contribuciones, que hicieron posible la publicación de este manual.

Debemos un agradecimiento especial a Ana Montes, antigua directora de Organización de TURN, cuya inestimable transferencia de conocimientos y dedicadas contribuciones desempeñaron un papel fundamental en la configuración del contenido y la visión de este manual.

Juntos, estos partidarios y colaboradores han contribuido de manera fundamental a brindar a la comunidad de las telecomunicaciones información y orientaciones valiosas. Su compromiso con el éxito de esta iniciativa ha sido digno de admiración.



TURN cree que podemos y debemos vivir en una sociedad en la que los servicios de energía, banda ancha y teléfono se consideren derechos básicos para todas las familias.

TURN.org/Actions



TURN: The Utility Reform Network
TURN.org