

## Lifeline: Subsidio para Telecomunicaciones Asequibles

Lifeline es un programa de la FCC que ayuda a que los servicios de comunicación sean más asequibles para los consumidores de bajos ingresos. Lifeline ofrece a los suscriptores un descuento en el servicio telefónico mensual, el servicio de internet de banda ancha o los paquetes integrados de voz e internet de banda ancha que se adquieren a través de los proveedores participantes de servicios de línea fija o inalámbricos. El descuento ayuda a garantizar que los consumidores de bajos ingresos puedan pagar por los servicios de conectividad del siglo XXI y el acceso que estos proporcionan a empleos, la atención médica y recursos educativos.

Si está buscando más información sobre el Programa de Descuentos para Internet (ACP), [mire aquí](#).

### Funcionamiento de Lifeline

Lifeline proporciona un descuento mensual de hasta \$9.25 en el servicio para los suscriptores de bajos ingresos elegibles y de hasta \$34.25 mensuales para los suscriptores elegibles en tierras Tribales. Los suscriptores pueden recibir un descuento de Lifeline en un servicio de línea fija o inalámbrico, pero no pueden recibir el descuento en ambos servicios al mismo tiempo. Lifeline también ofrece el servicio de internet de banda ancha y los paquetes de voz e internet de banda ancha. Las reglas de la FCC prohíben más de un servicio de Lifeline por unidad familiar.

Lifeline está disponible para los consumidores de bajos ingresos elegibles en todos los estados, comunidades, territorios y en tierras Tribales. El programa Lifeline es administrado por Universal Service Administrative Company (USAC). USAC es responsable de ayudar a los consumidores a presentar sus solicitudes para participar en el programa, de explicarles cuáles son los requisitos de elegibilidad y de mantener sus subsidios actualizados mediante el proceso anual de certificación de todos los suscriptores, nuevos y antiguos. [El sitio web de USAC](#) (en inglés) ofrece información adicional relacionada con el programa, incluidos los requisitos.

Para participar en el programa Lifeline, los consumidores deben tener un ingreso que sea menor o igual al 135% de las pautas federales de pobreza ([U.S. Federal Poverty Guidelines](#)) o participar en determinados programas federales de asistencia, como el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP), Medicaid, asistencia federal de vivienda pública (Federal Public Housing Assistance), Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI), el beneficio de pensión para veteranos y sobrevivientes (Veterans and Survivors Pension Benefit) o determinados programas Tribales (Tribal Programs). Puede averiguar si es elegible al consultar la información disponible en [lifelinesupport.org](#).

### Verificador nacional de elegibilidad para Lifeline

Para solicitar asistencia Lifeline, generalmente el consumidor debe usar el sistema de solicitudes del verificador nacional ([National Verifier application system, en inglés](#)), al que podrá acceder mediante USAC o mediante una compañía telefónica o de internet que participe en Lifeline. El verificador nacional (National Verifier) es un sistema centralizado, establecido por la

FCC y operado por USAC, mediante el cual se verifica la elegibilidad de los solicitantes de Lifeline y se vuelve a certificar anualmente la elegibilidad de los suscriptores. Los consumidores que deseen obtener la asistencia de un proveedor de servicios para presentar su solicitud pueden acceder al sitio web que muestra las compañías “ubicadas en las cercanías” (“[Companies Near Me](#)”, en inglés) y así localizar a un proveedor de servicios de su zona que participe en el programa Lifeline.

Por favor, tome en cuenta que los consumidores en California, a excepción de los que solo usan internet de banda ancha (“broadband-only consumers”), así como los de Texas y Oregon, continuarán presentando sus solicitudes para obtener el subsidio federal Lifeline mediante el proceso de solicitud existente en sus estados respectivos, tal como lo hacen en la actualidad. Para los consumidores que solo usan internet de banda ancha en California, estos deberán presentar la solicitud mediante el sistema del verificador nacional (National Verifier application system) y será el verificador nacional la instancia que examinará la elegibilidad del consumidor. Para obtener instrucciones específicas sobre cómo presentar una solicitud a Lifeline en los tres estados mencionados más arriba, visite el sitio web del verificador nacional: [National Verifier \(en inglés\)](#); luego seleccione el estado pertinente en el menú desplegable y haga clic en el botón para dar inicio a la presentación de la solicitud (“Get Started”).

Si tiene preguntas sobre su solicitud o desea recibir por correo un formulario de solicitud impreso, contáctese con Lifeline llamando al (800) 234-9473 o enviando un correo electrónico a [LifelineSupport@usac.org](mailto:LifelineSupport@usac.org).

## Reglas del programa

Entre las reglas principales, se incluyen las siguientes:

- Lifeline está disponible solo para los suscriptores cuya elegibilidad pueda verificarse consultando la base de datos de elegibilidad del programa o enviando documentación que la demuestre.
- Solo se permite un beneficio de Lifeline por unidad familiar. Las reglas federales prohíben que los suscriptores reciban más de un servicio de Lifeline. Si un suscriptor o su unidad familiar cuentan actualmente con más de un servicio de descuento de Lifeline, deben cancelar la suscripción de los otros servicios de Lifeline de inmediato, o quedarán sujetos a multas.
- Los suscriptores deben volver a certificar su elegibilidad todos los años y deben responder a todas las solicitudes del verificador nacional (National Verifier) o del administrador de Lifeline de su estado para volver a certificar la elegibilidad. Se cancelará la suscripción al programa Lifeline a los suscriptores que no vuelvan a certificar su elegibilidad cada año.
- Los suscriptores que reciben servicio gratuito de su proveedor de servicios deben usar su servicio para continuar inscritos en el programa Lifeline.

## Mejora en los beneficios de Lifeline para tierras Tribales

Debido a que los niveles de suscripción telefónica en las tierras Tribales son los más bajos del país, se dispone de una mejora en los beneficios de Lifeline para los residentes de bajos ingresos de dichas zonas. Puede encontrar más información sobre las zonas que son tierras Tribales elegibles, visitando el sitio web <https://www.lifelinesupport.org/tribal-benefit/> (en inglés).

Link Up es otro beneficio federal. Este se aplica por una sola vez en base a la ubicación del domicilio del beneficiario. Link Up reduce la tarifa inicial de instalación o activación que cobran algunos proveedores de Lifeline que ofrecen servicio telefónico en tierras Tribales.

### **¿Qué beneficios están disponibles a través del soporte del programa Lifeline para las tierras Tribales?**

Para los consumidores de bajos ingresos que habitan en tierras Tribales, Lifeline ofrece un descuento mensual de hasta \$34.25 en el costo de los servicios que califican (de línea fija o inalámbricos). Este descuento es de \$9.25 para internet de banda ancha o paquetes de servicios de telecomunicaciones que califiquen, o de hasta \$5.25 para el servicio telefónico (y está disponible para todos los suscriptores de bajos ingresos elegibles en los Estados Unidos), más un adicional de \$25 en el soporte mejorado (este último está disponible solo para suscriptores de bajos ingresos elegibles que viven en tierras Tribales). Algunos estados ofrecen descuentos mensuales adicionales a través de sus propios programas Lifeline.

Link Up para tierras Tribales proporciona a los suscriptores calificados que viven en dichas zonas un descuento único de hasta \$100 en la instalación o activación inicial del servicio telefónico en sus viviendas principales. En el caso de los cargos de inicio del servicio de hasta \$200, Link Up también proporciona un plan de pago diferido sin intereses al suscriptor, por hasta un año. Los suscriptores pueden solicitar Link Up una sola vez por cada cambio de su dirección residencial principal. El soporte de Link Up para tierras Tribales solo se ofrece para los proveedores que están instalando infraestructura en dichas zonas, de manera que es posible que no todos los proveedores apliquen un descuento en la tarifa de activación. Los consumidores pueden consultar a su proveedor de Lifeline si este ofrece Link Up.

### **¿Qué limitaciones tienen los programas Lifeline y Link Up?**

Las reglas federales prohíben que los consumidores de bajos ingresos que califiquen reciban más de un servicio de Lifeline al mismo tiempo. Por ejemplo, los suscriptores de bajos ingresos que califiquen pueden recibir un descuento de Lifeline en un servicio telefónico de línea fija o inalámbrico, pero no pueden recibir el descuento en ambos servicios al mismo tiempo.

Además, puede obtenerse un solo servicio de Lifeline por unidad familiar. "Unidad familiar" se define como un individuo o grupo de individuos que viven juntos en la misma dirección como una unidad económica. Una "unidad económica" se define como "todos los individuos que contribuyen y participan en los ingresos y gastos de una unidad familiar".

El soporte de Lifeline está disponible para los suscriptores de bajos ingresos elegibles que vivan en instalaciones grupales. Al inscribirse inicialmente en el programa, los solicitantes de Lifeline deben demostrar que cualquier otro destinatario que vive en esa dirección residencial forma parte de otra unidad familiar. Asimismo, las reglas federales prohíben que los consumidores de bajos ingresos que califiquen reciban más de un descuento de Link Up para tierras Tribales en una vivienda principal.

## **Preguntas frecuentes**

### **¿Cuál es el beneficio actual del programa Lifeline?**

El descuento de Lifeline para los suscriptores elegibles es de hasta \$9.25 por mes para un servicio de internet de banda ancha o para un paquete de servicios que cumpla con los estándares mínimos

para internet de banda ancha. El descuento para suscriptores elegibles es de hasta \$5.25 para el servicio telefónico mensual (de línea fija o inalámbrico) que solo cumple con los estándares mínimos de servicio telefónico de voz.

### **¿Cuál es el beneficio mejorado para las tierras Tribales?**

Hasta \$25 en soporte mejorado, además del beneficio estándar, está disponible para los suscriptores de bajos ingresos elegibles que vivan en tierras Tribales que califican.

### **¿Cómo puedo determinar si soy elegible?**

Puede averiguar si es elegible para el servicio de Lifeline consultando la información disponible en [lifelinesupport.org](http://lifelinesupport.org) (en inglés).

### **¿Cómo me inscribo?**

Hay varias opciones para solicitar Lifeline. Puede solicitarlo directamente a través del portal en línea del verificador nacional de los programas Lifeline (Lifeline programs National Verifier): [lifelinesupport.org](http://lifelinesupport.org) (en inglés) o enviando un formulario de solicitud impreso por correo (el formulario para imprimir está disponible en el portal en línea de verificador nacional, seleccionando el estado donde usted vive).

También puede inscribirse en el programa a través de un proveedor de servicios de Lifeline, ya sea personalmente en una tienda o en línea a través del sitio web del proveedor del servicio, en caso de que este cuente con esa opción. Para encontrar un proveedor de Lifeline en su estado, vaya a <https://cnm.universalservice.org/> (en inglés).

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de inscripción de Lifeline, llame al número gratuito de USAC para el centro de soporte de Lifeline (Lifeline Support Center) al 1 (800) 234-9473, o envíe un correo electrónico a [LifelineSupport@usac.org](mailto:LifelineSupport@usac.org).

### **¿Qué documentación debo presentar cuando solicito el servicio de Lifeline?**

Es posible que los consumidores tengan que presentar documentación si su elegibilidad no puede confirmarse automáticamente al comprobar la base de datos de elegibilidad de un programa (por ejemplo, SNAP, Medicaid, etc.).

La documentación aceptable para verificar la elegibilidad en función de la participación en un programa que califique incluye lo siguiente: una reciente (con fecha de los últimos 12 meses) declaración de beneficios de un programa que califique; una carta de notificación de la participación en el programa que califica; documentos de la participación en el programa (o una copia); u otro documento oficial de un programa que califique. Puede encontrar información más detallada sobre la documentación aceptable en: <https://www.lifelinesupport.org/documents-needed/> (en inglés).

La documentación aceptable para la verificación de la elegibilidad de ingresos incluye lo siguiente: la declaración de impuestos estatales, federales o tribales del año anterior; el estado de resultados actual de un empleador o talón de cheque de pago; la declaración de beneficios de la instancia de administración de los veteranos (Veterans Administration); la declaración de beneficios de jubilación o pensión; la declaración de beneficios de desempleo o compensación a los trabajadores (Unemployment or Workers' Compensation); la carta de notificación federal o tribal de la participación en la asistencia general (General Assistance); o el decreto de divorcio, la adjudicación

de manutención infantil u otro documento oficial que contenga información sobre los ingresos. El suscriptor debe presentar el mismo tipo de documentación que abarque 3 meses consecutivos en el plazo de los 12 meses anteriores, si la documentación no abarca un año completo de ingresos. Puede encontrar información más detallada sobre la documentación aceptable en: <https://www.lifelinesupport.org> (en inglés).

Si su elegibilidad no puede ser confirmada automáticamente o a través de algún tipo de documentación que usted proporcione, no podrá inscribirse o se cancelará su suscripción del programa Lifeline.

### **¿Puedo obtener más de un servicio de descuento?**

No. Las reglas federales prohíben que los suscriptores de bajos ingresos elegibles reciban más de un descuento de Lifeline por unidad familiar. Un suscriptor elegible puede recibir un descuento en un servicio telefónico de voz de línea fija o inalámbrico (pero no ambos), o en un servicio de internet de banda ancha o en un paquete de servicios de conexión. Si usted, o cualquier otra persona de su unidad familiar, están recibiendo actualmente más de un servicio de Lifeline mensual, debe seleccionar un solo proveedor que le proporcione el servicio de Lifeline y debe comunicarse con el otro para cancelar esa suscripción al programa. Para obtener ayuda, también puede comunicarse con el centro de soporte de USAC para Lifeline (USAC's Lifeline Support Center) llamando al 1-800-234-9473 o en [lifelinesupport@usac.org](mailto:lifelinesupport@usac.org). No comparta información confidencial por correo electrónico. Si se descubre que los suscriptores transgreden la regla de un descuento por unidad familiar, también estarán sujetos a castigos penales y/o civiles.

### **¿Cómo se define "unidad familiar" en lo que respecta al programa Lifeline?**

Se define "unidad familiar" como un individuo o grupo de individuos que viven juntos en la misma dirección, como una unidad económica. Una "unidad económica" se define como "todos los individuos que contribuyen y participan en los ingresos y gastos de una unidad familiar". Sin embargo, el soporte de Lifeline está disponible para los suscriptores de bajos ingresos elegibles que vivan en instalaciones grupales. Al inscribirse inicialmente en el programa, los solicitantes de Lifeline deben demostrar que cualquier otro destinatario que vive en esa dirección residencial forma parte de otra unidad familiar, completando la hoja de trabajo de un servicio por unidad familiar.

La herramienta de preevaluación de elegibilidad de (Lifeline Eligibility Pre-Screening tool) disponible en <https://www.lifelinesupport.org> (en inglés) puede ayudarle a determinar quién es miembro de su "unidad familiar" (grupo familiar, hogar, etc., entendido en base a la definición de "unidad familiar" de más arriba).

### **¿Con qué frecuencia debo verificar mi elegibilidad?**

Debe verificar su elegibilidad cuando se inscribe por primera vez, y luego nuevamente una vez al año (cada año que utilice el servicio ofrecido por Lifeline).

Es posible que pierda la elegibilidad para Lifeline si sus ingresos han aumentado, si ya no participa en un programa de beneficios federales que lo califiquen, o si alguna otra persona de su unidad familiar obtiene el servicio Lifeline. Si pierde la elegibilidad, deberá comunicarse con su proveedor de inmediato para cancelar la inscripción al programa. De lo contrario, quedará sujeto a multas. Para obtener ayuda, también puede comunicarse con el centro de soporte de USAC para Lifeline (USAC's Lifeline Support Center) llamando al 1-800-234-9473 o por correo electrónico en [lifelinesupport@usac.org](mailto:lifelinesupport@usac.org). No comparta información confidencial por correo electrónico.

## ¿Qué sucede si obtengo Lifeline en forma gratuita?

Si recibe el servicio de Lifeline en forma gratuita, las reglas del programa Lifeline le exigen utilizar el servicio cada 30 días para conservar el beneficio, además de cumplir con todas las demás reglas del programa Lifeline.

## ¿Con quién puedo comunicarme si tengo un problema con un teléfono móvil u otro equipo provisto por el proveedor de servicio de Lifeline?

La FCC no subsidia ningún equipo asociado con el programa Lifeline, lo que incluye los teléfonos móviles provistos por el proveedor del servicio a un cliente de Lifeline. Si tiene problemas con su teléfono móvil u otro equipo asociado con el servicio de Lifeline, comuníquese con el proveedor del servicio directamente.

## ¿Con quién debo comunicarme si tengo una discapacidad y necesito ayuda para inscribirme en Lifeline?

Si tiene alguna discapacidad y necesita ayuda con la solicitud de Lifeline, comuníquese con el centro de soporte de Lifeline (Lifeline Support Center) en [lifelinesupport.org](http://lifelinesupport.org) (en inglés) o llame al 800-234-9473.

Si tiene alguna pregunta para saber si su servicio y equipo de Lifeline son accesibles, comuníquese con la oficina de la FCC para los derechos de las personas con discapacidades (FCC's Disability Rights Office) por teléfono, llamando al 202-418-2517 para una llamada de voz, al 844-432-2275 por videoteléfono, o por correo electrónico escribiendo a [DRO@fcc.gov](mailto:DRO@fcc.gov).

Para ver un video en ASL sobre Lifeline, visite: <https://youtu.be/wwkjVrd5xHc>.

## Denuncie fraudes

La oficina de aplicación de normas de la FCC (FCC's Enforcement Bureau, en inglés) mantiene una línea telefónica dedicada a recibir denuncias de estafas a Lifeline (Lifeline Fraud Tip Line en inglés): 1-855-4LL-TIPS o 1-855-455-8477 y también una dirección de correo electrónico [Lifelinetips@fcc.gov](mailto:Lifelinetips@fcc.gov), para facilitar denuncias de cualquier posible estafa en el programa.

Por favor, proporcione todos los detalles que pueda, incluyendo el nombre e información de contacto de las personas involucradas y las compañías que usan para recibir servicios telefónicos subsidiados por Lifeline.

## Semana de Difusión de la Conectividad Digital y de Lifeline

La Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC), la asociación nacional de comisionados para las normativas de los servicios públicos (National Association of Regulatory Utility Commissioners, [NARUC, en inglés](#)) y la asociación nacional de defensores del consumidor de servicios públicos estatales (National Association of State Utility Consumer Advocates, [NASUCA, en inglés](#)) han trabajado en colaboración desde el año 2005 para promover la difusión del programa Lifeline y, también del Programa de Descuentos para Internet (Affordable Connectivity Program, [ACP](#)) durante los últimos dos años. El propósito es otorgar información y recursos a las entidades estatales, locales y Tribales para que los consumidores de

bajos recursos sepan que existen estos programas y cuáles son los requisitos para participar en ellos.

- **Hoja Informativa de la FCC para Difusión:** [Word](#) | [PDF](#)

## **Contactos de prensa para la Semana de Difusión de la Conectividad Digital y de Lifeline**

NARUC: Regina Davis: [rdavis@naruc.org](mailto:rdavis@naruc.org)

NASUCA: Barrett C. Sheridan: (717) 783-5048, [bsheridan@paoca.org](mailto:bsheridan@paoca.org)

FCC: Mike Snyder [michael.snyder@fcc.gov](mailto:michael.snyder@fcc.gov)

## **Centro del consumidor**

Para obtener más información sobre asuntos del consumidor, visite el centro del consumidor de la FCC (Consumer Help Center, en inglés) en [fcc.gov/consumers](https://fcc.gov/consumers).

## **Formatos accesibles**

Para solicitar este documento en formato accesible - Braille, letra grande, documento de audio, texto o en Word – escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más abajo. También puede enviarnos un correo electrónico a [fcc504@fcc.gov](mailto:fcc504@fcc.gov). Para ver un video en ASL sobre Lifeline, visite: <https://youtu.be/wwkiVrd5xHc>.

Última edición: 11 de septiembre de 2023