



# COMMONWEALTH OF MASSACHUSETTS

## Department of Telecommunications and Cable

1000 Washington Street, Suite 820, Boston, MA 02118

(617) 305-3580

[www.mass.gov/dtc](http://www.mass.gov/dtc)

**CHARLES D. BAKER**  
GOVERNOR

**KARYN E. POLITO**  
LIEUTENANT GOVERNOR

**JAY ASH**  
SECRETARY OF HOUSING AND ECONOMIC  
DEVELOPMENT

**JOHN C. CHAPMAN**  
UNDERSECRETARY

**KAREN CHARLES PETERSON**  
COMMISSIONER

## ***Programa de Lifeline: Lo que los Consumidores Deben Saber***

### **¿Qué es el programa de Lifeline?**

El programa de Lifeline es un programa de beneficios del gobierno federal/estatal que le permite a los consumidores de bajo ingreso recibir servicio de teléfono con el fin de facilitar su conexión a la red de comunicaciones del país y empero, ayudarlos en cuestiones como la búsqueda de trabajo, asistencia médica, conectarse con su familia y las escuelas de sus niños o llamar para pedir ayuda en caso de una emergencia.

### **Cambios en el orden para la modernización de Lifeline para 2016**

Con el fin de mantener a sus participantes mejor conectados dentro del marco tecnológico actual, el programa de Lifeline ha expandido sus servicios para incluir internet de banda ancha, siempre y cuando este se encuentre disponible. El acceso a internet estará disponible en varias formas, sin embargo, nosotros anticipamos que esta inclusión dentro del programa ayudará a conectar mejor a los consumidores de bajo ingreso, y así acortar la “brecha de tareas” y eliminar la distancia hacia un empleo significativo y un sistema de salud confiable.

### **¿Qué beneficios disponibles ofrece?**

Los participantes de este programa recibirán un descuento mensual para un servicio de teléfono, ya sea, fijo o inalámbrico, por casa. Para el teléfono fijo, los planes básicos de llamada tendrán un descuento entre \$10.00 y \$20.00 por mes. Para el teléfono inalámbrico, los participantes recibirán un teléfono inalámbrico gratis con 350 minutos mensuales para hablar.

**A partir de Diciembre 2 del 2016, los consumidores del programa de Lifeline tendrán la opción de aplicar su beneficio hacia *un* tipo de servicio que ofrezca:**

- Acceso fijo o móvil a internet de banda ancha; o bien,
- Servicio de voz móvil o teléfono fijo

**Algunas compañías ofrecerán paquetes mixtos de teléfono fijo o móvil y banda ancha.**

Además, en la orden de modernización de Lifeline del 2016 se establecieron estándares mínimos de servicio para asegurar que los servicios proveídos mantengan el ritmo con las demandas del proteico entorno digital. Estos estándares serán evaluados cada año para así atestiguar el continuo auspicio de una robusta e insigne conectividad de banda ancha.

Usted podrá ver los estándares mínimos que tendrán efecto a partir de Diciembre 2 del 2016 en la tabla debajo:

Servicio de voz móvil	Móvil con banda ancha	Banda ancha fija
Uso mínimo: 500 Minutes	Velocidad: 3G Uso mínimo: 500 MB	Velocidad: 10/1 Mbps Uso mínimo: 150 GB

### ¿Quiénes son elegibles para el programa de Lifeline?

Para participar en este programa, hay que tener un ingreso que es igual o inferior a 135% del nivel federal de pobreza o participar en uno de los siguientes programas de asistencia:

- Ayuda de emergencia para ancianos, incapacitados, y niños (EAEDC)
- Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP)
- Medicaid (“MassHealth”)
- Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP)
- Ingreso suplementario de seguridad (SSI)
- Ayuda Transicional a Familias con Niños Dependientes (TAFDC)
- Asistencia federal de vivienda pública (Sección 8)
- Programa nacional de almuerzo (programa de comidas gratis)
- Programa Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
- Ciertos programas de asistencia tribal reconocidas a nivel federal

En Diciembre 2 del 2016, sólo los consumidores u hogares que califiquen, o bien, reciban algún beneficio de los mencionados debajo serán elegibles para ser inscritos en el programa de Lifeline:

- Medicaid (“MassHealth”)
- Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP)
- Ingreso suplementario de seguridad (SSI)
- Asistencia federal de vivienda pública (Sección 8)
- Ciertos programas de asistencia tribal reconocidas a nivel federal
- **NUEVO**- *Pensión para veteranos o beneficio de pensión para sobrevivientes*

Asimismo, un hogar es elegible si el total de los ingresos del hogar es igual o inferior a ciertos niveles, dependiendo en el número de personas en el hogar. Cada año, los requisitos de elegibilidad de ingreso para el programa de Lifeline ofrecido en Massachusetts pueden cambiar.

Para 2016, los requisitos de ingreso son los siguientes:

Personas en el hogar	Ingreso Anual
1	\$16,038
2	\$21,627
3	\$27,216
4	\$32,805
5	\$38,394
6	\$43,983
7	\$49,586
8	\$55,202
Para cada persona adicional, añada:	\$5,616

### ¿Cuáles proveedores del servicio participan en el programa de Lifeline?

<i>Proveedores del teléfono fijo</i>	<i>Proveedores del teléfono inalámbrico</i>
<b>Verizon</b> Llame 1-800-837-4966 o visite <a href="http://www.verizon.com/lifeline">www.verizon.com/lifeline</a>	<b>Assurance Wireless</b> (también conocido como Virgin Mobile/Sprint)  Llame 1-888-898-4888 o visite <a href="http://www.assurancewireless.com">www.assurancewireless.com</a>
<b>Granby Telephone Company</b> (también conocido como OTT Communications)  Llame 1-413-467-9911 o visite <a href="http://www.gogtt.net">www.gogtt.net</a>	<b>Budget Mobile</b>  Llame 1-888-777-4007 o visite <a href="http://www.budgetmobile.com">www.budgetmobile.com</a>
<b>Richmond Telephone</b>  Llame 1-413-698-2255 o visite <a href="http://www.richmondtelephone.com">www.richmondtelephone.com</a>	<b>SafeLink Wireless</b> (también conocido como TracFone Wireless)  Llame 1-800-723-3546 o visite <a href="http://www.safelinkwireless.com">www.safelinkwireless.com</a>
<b>Taconic Telephone</b> (también conocido como Fairpoint Communications)  Llame 1-877-524-8293 o visite <a href="http://www.fairpoint.com">www.fairpoint.com</a>	<b>StandUP Wireless</b> (también conocido como Global Connection)  Llame 1-877-511-3009 o visite <a href="http://www.standupwireless.com">www.standupwireless.com</a>

Usted debe de contactar directamente a una de las compañías que fueron aprobadas por el estado de Massachusetts para el programa de Lifeline para aprender su proceso de aplicación. La aplicación se puede completar en la Red, por teléfono, o por correo. Las leyes a nivel federal requieren que todo servidor/ compañía que provea el servicio de Lifeline retengan copias de la documentación de elegibilidad que hayan sido recibidas durante el proceso de inscripción en caso de que exista una disputa y, siempre y cuando su servicio de beneficio de Lifeline siga activo.

## ¿Necesitaré recertificar mi elegibilidad?

***Sí, cuando una persona se inscribe al programa de Lifeline, hay que verificar su elegibilidad anualmente.*** Su proveedor de servicio o la USAC lo contactará para verificar que usted todavía es elegible. Tiene que responder a esta solicitud dentro de 30 días. Si no recertifica, perderá su beneficio de Lifeline. Si su proveedor determina que usted ya no es elegible, lo notificará por correo y su servicio terminará 30 días después de la fecha de esa correspondencia a menos que usted provea prueba de elegibilidad. Si por cualquier razón usted nota que ya no es elegible, usted debe de contactar a su proveedor inmediatamente para discontinuar el programa o usted puede estar sujeto a penalidades.

Usted puede recertificar su elegibilidad en 2016 de acuerdo con los estatutos de elegibilidad actuales. Sin embargo, para el año 2017, usted tendrá que recertificar de acuerdo a los nuevos criterios que tomaran efecto el 2 de Diciembre del 2016. Durante el ciclo de recertificación del 2017, usted ahora tendrá 60 días para recertificar su elegibilidad.

## Equipo Accesible

Para consumidores que necesitan un equipo accesible, hay opciones.

Para solicitar asistencia financiera para obtener un aparato de teléfono que es compatible con su proveedor del teléfono fijo, contacte la Comisión de Massachusetts para Personas Sordas y con Problemas de Audición a 617-740-1600 o contacte a Alexander Pooler, el Director del programa de asistencia tecnológica a la Comisión para Personas Ciegas de Massachusetts, por correo a [Alexander.Pooler@state.ma.us](mailto:Alexander.Pooler@state.ma.us).

Para solicitar un equipo inalámbrico accesible, contacte a su proveedor del teléfono inalámbrico para explorar cuales modelos hay para sus necesidades. Hay equipos con el Braille o una pantalla grande o un audífono y más.

## Avisos Importantes para el Consumidor y Cambios Reciente en el Programa

- Los solicitantes deben escoger el teléfono fijo o inalámbrico para el servicio de Lifeline pero no se pueden obtener ambos tipos de teléfono. Solamente un individuo por hogar puede recibir este servicio. *La ley federal limita el beneficio de Lifeline a un servicio por hogar.*
- El proveedor elegido requerirá que los solicitantes completen una aplicación que certifica sus elegibilidades. También incluirá la sumisión de los documentos aceptables con una aplicación completa para demostrar prueba de elegibilidad para el programa.
- Los solicitantes deben certificar anualmente con sus proveedores de Lifeline para asegurar que ellos cumplen los requisitos de elegibilidad o ellos pueden perder el beneficio. Cuando su proveedor o la USAC le notifique que debe certificar otra vez, responda inmediatamente, no responder puede resultar en la pérdida o suspensión del beneficio.
- La participación en el programa de Lifeline no garantiza que su servicio no será desconectado si no paga su cuenta mensual.

- Dependiendo de su ubicación, algunos proveedores de teléfonos inalámbricos pueden ofrecer una señal más fuerte que otros. Contacte a cada proveedor para determinar cual ofrece la señal más fuerte en su ubicación antes de elegir.
- Cuando le envíe su aplicación a su proveedor de servicio, asegúrese que sus respuestas sean completas y legibles y asegúrese de enviar una copia de prueba de los documentos de elegibilidad.
- Mantenga una copia de su aplicación completa y todos los documentos originales de elegibilidad.
- **A partir del 12 de Diciembre del 2016, usted tendrá que usar su servicio de Lifeline al menos una vez cada 30 días o su beneficio será revocado. A partir de esa fecha, mandar un mensaje de texto calificara como uso de servicio.**
- **Una vez inscrito, usted tendrá que quedarse con el mismo proveedor de Lifeline por al menos 60 días para servicio de teléfono y al menos 12 meses para servicio de banda ancha antes de poder cambiar de proveedor.**

## **¡ Estamos aquí para ayudar!**

Para solicitar más información del programa de Lifeline, contacte a la División de Consumidores del Departamento de Telecomunicaciones y Cable. La División de Consumidores también acepta las quejas de Lifeline y trabaja directamente con los proveedores del servicio para resolver todos los problemas que los participantes encuentran.

**Visite o escriba:** Consumer Division, Department of Telecommunications and Cable, 1000 Washington Street, Suite 820, Boston, MA 02118

**Llame:** 1-800-392-6066

Nuestra línea directa para los consumidores funciona de lunes a viernes de 9am a 5pm

**Fax:** 617-988-8288

**Correo electrónico:** [consumer.complaints@state.ma.us](mailto:consumer.complaints@state.ma.us)

**Web:** [www.mass.gov/dtc](http://www.mass.gov/dtc)

*Actualizado Octubre 2016*