



Preguntas frecuentes

detalles del programa

¿Qué es el programa Access de AT&T?

El programa Access de AT&T es una opción de bajo costo para que los grupos familiares de bajos ingresos puedan tener acceso a Internet residencial por línea fija en los 21 estados en los que ofrecemos este tipo de servicios.

¿Por qué me conviene participar en el programa Access de AT&T?

El acceso a Internet puede cambiar vidas. Podrás usar Internet para solicitar empleo en línea, conectarte con familiares y amigos, realizar búsquedas sobre información de salud, estudiar en línea y mucho más. Además, como participante del programa Access de AT&T, podrías ahorrar dinero en tu factura de Internet. No tendrás que pagar por la instalación o activación, ni pagar por un módem o portal.

¿Por cuánto tiempo estará disponible el programa Access de AT&T?

Esta oferta estará vigente por un período de cuatro años. Comenzará en abril de 2016 y va a continuar hasta abril de 2020. Al convertirte en un cliente de Access de AT&T, tu servicio se renovará automáticamente todos los años durante la vigencia del programa. Antes de la fecha de renovación anual, AT&T te avisará que no tienes que hacer nada mientras sigas participando del programa calificado. Si no participas en el programa calificado, comunícate con nosotros para analizar otros programas del servicio de Internet. Los participantes que califiquen para el programa Access de AT&T luego de abril de 2019 podrán continuar en el programa por 12 meses a partir de la fecha de activación.

servicios y precios

¿Qué velocidades de Internet están disponibles con el programa Access de AT&T?

Actualmente hay cinco niveles de velocidad disponibles dentro del programa. AT&T te asignará una velocidad de 10, 5, 3 o 1.5Mbps o 768kbps, dependiendo de cuál sea la más rápida disponible en tu dirección.

Si participo en el programa Access de AT&T, ¿cuál es mi tarifa mensual?

El programa ofrece cinco posibles niveles de velocidad. Si te ubicaron en el nivel de velocidad de 10Mbps o 5Mbps, pagarás solo \$10 por mes. Y si tu velocidad es de 3Mbps, 1.5Mbps o 768kbps, pagarás solo \$5 al mes. Se te asignará la velocidad más rápida que esté disponible donde vives.

¿Mi nivel de velocidad incluye asignación de datos?

El servicio incluirá una asignación de datos mensual de 150GB, 300GB o 600GB al mes, según el tipo y la velocidad del servicio que recibas. Si supera la asignación mensual de su plan de datos, automáticamente se le cobrarán \$10 por cada 50GB de uso de datos que supere dicha asignación, aunque sean menos de 50 gigabytes. Para obtener más información, visita www.att.com/internet-usage (en inglés).

Supongamos que me asignaron una velocidad de 5Mbps. ¿Puedo cambiar a 3Mbps para que mi factura mensual sea \$5 en lugar de \$10?

No. Este programa aplica solo para el nivel de velocidad del programa más alto de los tres disponibles en tu dirección. AT&T te asignará la velocidad automáticamente.



¿A qué se refieren exactamente con servicio de Internet residencial de línea fija?

“El servicio de Internet residencial de línea fija” se refiere al Servicio de Acceso a Internet por Banda Ancha, el cual se proporciona en una ubicación fija por medio de un cable físico.

¿Esta oferta es válida para el servicio de Internet móvil (red móvil)?

No. Esta oferta es válida solo para el servicio de Internet residencial de línea fija en los 21 estados que están dentro del **área de servicio** de AT&T.

Los materiales del programa indican que se incluye un módem Wi-Fi residencial sin costo adicional. ¿Qué significa esto? El servicio Access de AT&T incluye un módem o portal Wi-Fi que emite una señal Wi-Fi inalámbrica dentro de tu hogar, lo que te permitirá ampliar el alcance del servicio de Internet por línea fija. Podrás tener acceso a la señal Wi-Fi inalámbrica con una variedad de equipos compatibles con Wi-Fi, como laptops, tablets, smartphones y muchos más.

En los materiales del programa se indica que el servicio Access de AT&T incluye acceso a la red nacional de hotspots Wi-Fi de AT&T sin cargo adicional. ¿Qué significa esto?

Podrás conectar tus equipos con conexión Wi-Fi fuera de tu hogar, en miles de hotspots Wi-Fi de AT&T en todo el país. Para obtener más información y conocer la ubicación de los hotspots Wi-Fi de AT&T, visita www.attwifi.com.

suscripción al servicio

¿Cómo sé si reúno los requisitos del programa Access de AT&T?

Cumples con los requisitos del programa Access si:

- al menos un integrante de tu grupo familiar participa en el Programa Complementario de Asistencia Nutricional (SNAP);
- vives en uno de los 21 estados en los que AT&T ofrece servicio de Internet residencial por línea fija; y
- al menos uno de los niveles de velocidad de Internet del programa Access de AT&T se ofrece en el área en la que vives.

Si eres residente de California, también cumples con los requisitos si:

- al menos un integrante de tu grupo familiar recibe beneficios de Ingresos Complementarios de Seguridad (SSI); y
- al menos uno de los niveles de velocidad de Internet del programa Access de AT&T se ofrece en el área en la que vives.

Existen otros requisitos. Para asegurarte de que puedes participar en el programa, visita www.att.com/access para consultar la disponibilidad del servicio en tu área y envía una solicitud para confirmar si tu grupo familiar califica.

¿Cómo averiguo si me encuentro en uno de los 21 estados que están dentro del área de servicio de AT&T?

El área de servicio de 21 estados abarca un espacio amplio (también conocido como área de cobertura) dentro del cual AT&T ofrece sus servicios de teléfono fijo. Puedes ver un mapa del área de servicio en www.att.com/local (en inglés). Es posible que la disponibilidad del servicio y las velocidades varíen según la dirección individual.

¿Qué información debo proporcionar para participar en el programa Access de AT&T?

Puedes ver una lista de los datos que debes proporcionar [aquí](#).

¿Puedo proporcionar un número de identificación fiscal en lugar del Número de Seguro Social?

Puedes proporcionar ya sea un número de seguro social, un número de identificación fiscal o una identificación tribal.

¿Puedo solicitar el programa Access de AT&T en una tienda local de AT&T?

No, las tiendas de AT&T no pueden procesar solicitudes ni pedidos de Access de AT&T. Podrás obtener acceso a la solicitud en www.att.com/access y enviar el formulario en línea o por correo electrónico. Puedes también imprimir el formulario y enviarlo por fax o correo postal. Si tienes dificultades con la solicitud, puedes comunicarte con un representante de AT&T por teléfono al 855.220.5211. (Para obtener asistencia en español, llama al 855.220.5225).



¿Necesito pagar un depósito para recibir el servicio?

No se requiere depósito para acceder al servicio de Internet dentro del programa Access de AT&T.

¿AT&T realizará una verificación de crédito cuando solicite el servicio?

Como parte de la norma estándar de AT&T, todos los pedidos de nuevo servicio están sujetos a verificación de crédito, incluida una verificación de crédito de una agencia. Los resultados de la verificación de crédito no afectarán tu posibilidad de obtener el servicio de Internet dentro del programa Access de AT&T.

Después de suscribirme a la oferta y proporcionar la información requerida, ¿cómo sé si cumplo con los requisitos?

Después de que recibamos y procesemos tu solicitud, te enviaremos una carta para indicarte el estado de tu solicitud. Esta carta incluirá instrucciones para los siguientes pasos en el proceso de solicitud de servicio.

Tengo más de una cuenta de Internet con AT&T. Si me aprueban para participar en el programa Access de AT&T, ¿se incluirán todas mis cuentas?

No. Solo se incluye una cuenta de Internet de AT&T por grupo familiar en el programa Access de AT&T. Deberás escoger una cuenta para incluirla en el programa.

Si me aprueban, ¿cuándo comienza mi programa Access de AT&T?

El servicio dentro del programa Access de AT&T se comienza a prestar cuando se haya completado el pedido. Es posible que sea el mismo día en el que llames para activar tu descuento (si tienes una cuenta de servicio existente de AT&T), o en una fecha posterior (si estás solicitando un servicio nuevo de Internet por línea fija). Tu representante de servicio al cliente te indicará la fecha de activación de tu servicio cuando llames para realizar el pedido.

Tengo actualmente un paquete de servicios de AT&T. Si obtengo el servicio por medio de Access de AT&T, ¿el precio del paquete se mantiene igual para los otros productos?

Es posible que se mantengan los precios de los paquetes para otros servicios de AT&T, incluso si cambias tu servicio de Internet al programa Access de AT&T. Para más información, llama a un representante de AT&T al 855.220.5211. (Para obtener asistencia en español, llama al 855.220.5225).

¿Se garantiza que pueda seguir participando?

Puedes continuar participando mientras la oferta esté vigente, siempre y cuando tu grupo familiar siga cumpliendo los requisitos de calificación para la oferta.

¿Cómo sabré el momento en que debo volver a certificar que cumplo con los requisitos de calificación?

Al convertirte en un cliente de Access de AT&T, tu servicio se renovará automáticamente todos los años durante la vigencia del programa. Antes de la fecha de renovación anual, AT&T te avisará que no tienes que hacer nada mientras sigas participando del programa calificado. Si no participas en el programa calificado, comunícate con nosotros para analizar otros programas del servicio de Internet.

¿Qué sucede si ya no cumplo con los requisitos de calificación?

En caso de que ya no cumplas con los requisitos de participación del programa Access de AT&T, eliminaremos el descuento del programa y te cobraremos las tarifas vigentes para tu servicio de Internet a menos que:

- nos solicites cancelar el servicio o
- nos proporciones documentación que muestre que todavía cumples con los requisitos.

El único participante de SNAP en mi casa se mudará antes de que sea tiempo de recertificarse. ¿Podré seguir participando en el programa Access de AT&T?

Los clientes de Access de AT&T deben cumplir los requisitos de calificación en todo momento, y tener al menos a un participante de SNAP en el domicilio es necesario para continuar participando en el programa Access de AT&T. Si sabemos que la persona cuya información de SNAP se usó para solicitar el programa ya no vive en tu casa, te daremos la oportunidad



para:

- proporcionar documentación que demuestre que alguien más en tu casa es un participante de SNAP,
- notificarnos de tu intención de cancelar el servicio de Internet, o
- no realizar ninguna acción, en cuyo caso, eliminaremos el descuento del programa y te cobraremos las tarifas vigentes.

instalación

¿Necesito registrarme en la facturación electrónica para participar en el programa Access de AT&T?

No se requiere facturación electrónica.

¿Alguien tiene que venir a mi casa a instalar el servicio?

AT&T te enviará un kit de instalación propia con instrucciones simples paso a paso, que te permitirán completar con más facilidad el proceso de instalación. Si necesitas ayuda adicional después de intentar instalarlo tú mismo, puedes solicitar que un técnico (sin cargo) te ayude con la instalación.

Si necesito llamar a un técnico para recibir asistencia con la instalación en mi casa, ¿se cobrarán cargos?

No se te cobrará ningún cargo. AT&T te enviará un kit de instalación propia con instrucciones paso a paso. En la mayoría de los casos, los clientes pueden completar el proceso de instalación por sí mismos. Si necesitas ayuda adicional después de intentar instalarlo tú mismo, puedes solicitar que un técnico te ayude con la instalación.

otras consultas y recursos

¿Cómo sé si soy participante de SNAP?

El Programa Complementario de Asistencia Nutricional (Supplemental Nutrition Assistance Program) de Estados Unidos era conocido anteriormente como Programa de Cupones para Alimentos. Es un programa nacional, pero cada estado lo administra en representación del gobierno federal. Si recibes beneficios de alimentos por medio de tu gobierno estatal [Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT, por sus siglas en inglés), tarjeta de alimentos], es probable que seas participante de SNAP.

¿Cómo me suscribo al Programa Complementario de Asistencia Nutricional (SNAP)?

Visita el sitio web del Departamento de Agricultura de los EE. UU. en www.fns.usda.gov/snap/apply, donde encontrarás instrucciones para la solicitud.

¿Qué son los Ingresos Complementarios de Seguridad (SSI)?

Puedes obtener información sobre el programa SSI en California aquí: <https://www.ssa.gov/pubs/EN-05-11125.pdf>.

¿Por qué los grupos familiares de California son elegibles si participan en SSI, pero no pasa lo mismo con los grupos familiares de otros estados?

Las personas que reciben beneficios de SSI en California no califican para recibir beneficios de SNAP porque, además de sus beneficios de SSI, reciben un complemento de SSI por parte del estado en lugar de los beneficios de SNAP. Por este motivo, AT&T decidió ampliar los requisitos del programa para los participantes de SSI de California con los mismos criterios de elegibilidad que corresponden a los participantes de SNAP.

Resido en California y vivo con mi tío, que recibe beneficios de SSI, y mi hermana, que participa en el programa SNAP. ¿Qué tengo que hacer para ser elegible para Access de AT&T?

Puedes enviar una solicitud para Access de AT&T basándote en los beneficios de SSI que recibe tu tío, o en los beneficios de SNAP que recibe tu hermana. Solo tendrás que proporcionar los datos de uno de ellos, y puedes elegir de quién. Sin embargo, solo se ofrecerá una cuenta en tu domicilio.

Soy un cliente actual de Lifeline y recibo servicio telefónico por línea fija de AT&T en mi domicilio con un descuento. ¿El programa Access de AT&T reemplaza Lifeline?

El programa Access de AT&T proporciona servicio de Internet por línea fija con descuento. Lifeline proporciona servicio



telefónico con descuento. Access de AT&T y Lifeline son programas completamente separados; cada uno tiene requisitos de elegibilidad propios. Es posible recibir servicios con descuento tanto en el programa Access de AT&T como en Lifeline. Asimismo, es posible ser elegible para un programa, pero no para el otro. Para obtener más información acerca de Lifeline, visita www.att.com/lifeline.

Internet es algo nuevo para mí y no estoy seguro cómo empezar. ¿Tienen algunos recursos que puedan ayudarme?

AT&T ha reunido una colección valiosa de herramientas para usuarios de Internet principiantes, llamado Digital You. Ya sea que estés buscando una computadora de bajo costo para tener acceso a Internet en la casa, o que tu hijo esté empezando a explorar Internet como ayuda para completar sus tareas escolares, o que quieras mejorar tus habilidades en Internet, desde pagar cuentas hasta solicitar empleo, el portal Digital You te puede ayudar. Visita digitalyou.att.com para conocer cómo aumentar tu confianza, habilidades, privacidad y seguridad cuando te conectas a Internet.

¿Los servicios del programa Access de AT&T pueden cancelarse durante el mismo año en el que se suscribió el domicilio? ¿Cuál es el proceso de cancelación?

No se requiere un plazo contractual para los servicios proporcionados por el programa Access de AT&T. Puedes cancelar en cualquier momento si llamas al número en tu factura, o al centro de llamadas exclusivo de Access de AT&T al 855.220.5211. (Para obtener asistencia en español, llama al 855.220.5225).

Si un cliente se muda a una dirección diferente mientras tenga el servicio dentro del programa Access de AT&T, ¿tendrá que recertificarse para demostrar que cumple los requisitos para el programa?

Si un cliente actual de Access de AT&T se muda a una nueva dirección, debe solicitar que el centro de llamadas exclusivo de Access de AT&T realice la transacción. Para ello, debe llamar al 855.220.5211 (en español, al 855.220.5225) para asegurarse de que se mantenga el descuento en su cuenta. No se requiere recertificación para un cambio de dirección de servicio, a menos que el cliente se encuentre dentro del período de recertificación anual.

Si un cliente desconecta el servicio dentro del programa Access de AT&T, ¿deberá devolver el módem o el equipo del portal? Si el cliente no lo devuelve, ¿se cobra una cuota?

El cliente deberá llamar al centro de llamadas exclusivo de Access de AT&T al 855.220.5211 (en español, al 855.220.5225) para confirmar los requisitos de devolución del equipo para su cuenta específica. Si no se cumplen los requisitos correspondientes de devolución del equipo, es posible que se cobre una cuota.

