

Memorandum



CITY OF DALLAS

DATE March 6, 2024

TO Honorable Mayor and Members of City Council

SUBJECT **Affordable Connectivity Program Wind-Down Update**

This memorandum serves as an update related to the Affordable Connectivity Program (ACP) wind-down as previously briefed to the Workforce, Education, and Equity Committee on [February 12, 2024](#) and by memorandum on [March 5, 2024](#). The Federal Communications Commission (FCC) has issued a [Public Notice](#) announcing that April 2024 will be the last fully funded month for the ACP benefit.

Staff and Dallas Innovation Alliance, the contacted service provider for the Digital Navigators Program, are working with other organizations across the city to ensure that current ACP participants are aware of the end of the ACP and understand the impact to their monthly subscription bill. In addition, Digital Navigators will work directly with individuals to assist them in exploring low-cost subscription options.

Staff is providing a summary of existing low-cost plans currently available through the two main internet service providers in Dallas: Access from AT&T and Spectrum Internet Assist. The table provided in Exhibit 1 is a high-level overview of each plan's offerings and for reference, the ACP's eligibility criteria is listed.

The FAQs in Exhibit 2 were developed in collaboration with community stakeholders following a recent roundtable hosted by the City and FCC representatives. The FAQs will be made available in various languages, distributed to community organizations, and made available in City facilities.

Should you have any questions, please do not hesitate to contact me.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Gavino', with a large flourish extending to the right.

Genesis D. Gavino
Chief of Staff

c: T.C. Broadnax, City Manager
Tammy Palomino, City Attorney
Mark Swann, City Auditor
Biliera Johnson, City Secretary
Preston Robinson, Administrative Judge
Kimberly Bizzor Tolbert, Deputy City Manager
Jon Fortune, Deputy City Manager

Majed A. Al-Ghafry, Assistant City Manager
M. Elizabeth (Liz) Cedillo-Pereira, Assistant City Manager
Robert Perez, Assistant City Manager
Jack Ireland, Chief Financial Officer
Directors and Assistant Directors

DATE March 6, 2024
 SUBJECT **Affordable Connectivity Program Update**

EXHIBIT 1

	Access from AT&T	Spectrum Internet Assist
Link	https://www.att.com/internet/access/	https://www.spectrum.com/internet/spectrum-internet-assist
Cost per month	\$30.00	\$19.99
Eligibility	1. Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) 2. Supplemental Security Income (SSI) for California residents only 3. Income (temporary)* 4. National School Lunch program <i>*Based on 200% of Federal Poverty Level</i>	1. National School Lunch Program (NSLP) 2. Community Eligibility Provision (CEP) of the NSLP 3. Supplemental Security Income (for applicants age 65+ only)

Affordable Connectivity Eligibility Guidelines (meet at least one criteria below)

- Has an income that is at or below 200% of the federal poverty guidelines;
- Participates in certain assistance programs, such as SNAP, Medicaid, Federal Public Housing Assistance, SSI, WIC, or Lifeline;
- Participates in Tribal specific programs, such as Bureau of Indian Affairs General Assistance, Tribal TANF, or Food Distribution Program on Indian Reservations;
- Is approved to receive benefits under the free and reduced-price school lunch program or the school breakfast program, including through the USDA Community Eligibility Provision in the 2019-2020, 2020-2021, or 2021-2022 school year;
- Received a Federal Pell Grant during the current award year; or
- Meets the eligibility criteria for a participating provider's existing low-income program.

Your internet bill might increase by \$30 this May.

Congress may soon end the **Affordable Connectivity Program (ACP)**.



WHAT YOU NEED TO KNOW:

- ACP applications and enrollments are no longer being processed as of February 8, 2024.
- Households who have applied, been approved and are receiving the monthly internet discount before February 8, 2024 will continue to receive their ACP benefit until ACP funds run out, as long as the household remains enrolled in the program.
- After the ACP funds run out (projected in April 2024), households participating in the ACP will no longer receive the ACP discounts.

WHAT DOES THIS MEAN FOR YOU?

Be prepared for your internet bill to increase. You have the following options to soften the impact:

- Take no action and keep your existing internet service, but prepare to pay \$30 more each month.
- Call your internet service provider to ask for a cheaper plan. Some offer special "low-cost" plans for people who are eligible for the ACP.
- Remember that you have the right to change or cancel your ACP-discounted internet service plan with no penalty.
- Enroll in the federal Lifeline program if you are not already participating.

HOW MUCH LONGER WILL MY ACP BENEFIT LAST?

Your ACP discount will continue through April. Starting in May, you will see a bill increase.

WHO WILL CONTACT ME?

Your provider will send three notifications: the first should have arrived by Jan. 25, 2024; the second follows the FCC's announcement of the final ACP month by 14 days, and the third coincides with the last billing cycle applying the full ACP benefit before the program ends.

The notifications will tell you:

- How your bill will change without the ACP discount.
- The date of the last bill that will include the ACP discount.
- How you may change plans, transfer to a different provider or cancel your service without penalty when the ACP ends.

FOR ASSISTANCE AND MORE INFORMATION:

To file a complaint, call:
888-CALL-FCC (888-225-5322)

Feel free to contact the Dallas County Connects Hotline at 469-946-9491 for any questions or concerns related to the ACP Wind-Down.



Frequently Asked Questions

What are the consumer protection requirements for Internet Service Providers (ISPs) participating in the Affordable Connectivity Program (ACP) during its wind-down phase?

ISPs must adhere to consumer protection requirements even during the wind-down phase of the ACP. This includes refraining from engaging in unjust and unreasonable acts or practices that would undermine the purpose, intent or integrity of the ACP. These requirements aim to protect consumers from financial harm and ensure that eligible households do not face additional financial burdens.

Will the consumer protection requirements remain applicable after subscribers cease receiving the ACP benefit?

Yes, some consumer protection requirements will continue to apply even after subscribers stop receiving the ACP benefit. This is to ensure that eligible households are not subjected to additional financial burdens and that ISPs fulfill their obligations to consumers.

Can ISPs mitigate financial burdens on consumers after the end of the ACP?

Yes, ISPs can help mitigate additional financial burdens on consumers after the end of the ACP by offering low-cost internet service plans specifically designed for low-income consumers or by transitioning consumers to existing low-cost plans. This aims to support households in maintaining affordable internet access.

What happens if an eligible household fails to pay the charges for ACP-supported service?

Under ACP rules, participating ISPs cannot terminate an eligible household's ACP-supported service due to non-payment until 90 days have passed since the bill payment due date. ISPs are permitted to switch the household to a lower-cost plan if they enter a delinquent status after the due date, with advance notice to the household.

Are early termination fees applicable to eligible households who terminate service plans subject to extended service contracts after the ACP ends?

No, ISPs cannot charge early termination fees to eligible households who terminate service plans subject to extended service contracts even after the ACP ends. This protects households from financial penalties for terminating service contracts early, even if they no longer receive the ACP benefit.

How are ISPs prohibited from engaging in unjust and unreasonable acts or practices related to the ACP?

ISPs are prohibited from engaging in any acts or practices that would undermine the purpose, intent or integrity of the ACP, even after households stop receiving the ACP benefit. This includes false or misleading advertising of the ACP or holding themselves out as ACP participating providers when they are not. Violations can be reported to the FCC.

How can consumers file a complaint regarding provider compliance with ACP rules and wind-down requirements?

Consumers with concerns about provider compliance with ACP rules and wind-down requirements can file a complaint with the Commission by visiting ConsumerComplaints.fcc.gov. Households with questions may contact the ACP Support Center at 877-384-2575 or acpinfo@fcc.gov. Consumers who are Deaf or Hard of Hearing may use the ASL Hotline at 844-432-2275.

Su factura de internet podría aumentar \$30 en el mes de mayo.

El Congreso podría poner fin pronto al Programa de Conectividad Asequible (ACP, por sus siglas en inglés).



LO QUE NECESITA SABER:

- Las solicitudes e inscripciones al ACP ya no se procesarán a partir del 8 de febrero de 2024.
- Los hogares que hayan solicitado, hayan sido aprobados y estén recibiendo el descuento mensual de internet antes del 8 de febrero de 2024 seguirán recibiendo su beneficio del ACP hasta que se agoten los fondos del ACP, siempre y cuando el hogar permanezca inscrito en el programa.
- Luego de que se agoten los fondos del ACP (proyectado para abril de 2024), los hogares que participan en el ACP ya no recibirán los descuentos del ACP.

¿QUÉ SIGNIFICA ESTO PARA USTED?

Prepárese para que su factura de Internet aumente. Tiene las siguientes opciones para aminorar el impacto:

- No realice ninguna acción y mantenga su servicio de internet actual, pero prepárese para pagar \$30 más cada mes.
- Llame a su proveedor de servicios de internet para solicitar un plan más económico. Algunos ofrecen planes especiales de “bajo costo” para personas que cumplen con los requisitos para el ACP.
- Recuerde que tiene derecho a cambiar o cancelar su plan de servicio de internet con descuento del ACP sin penalización alguna.
- Inscribese en el programa federal Lifeline si aún no participa en él.

¿CUÁNTO MÁS DURARÁ MI BENEFICIO ACP?

Su descuento del ACP continuará hasta abril. A partir de mayo, verá un aumento en la factura.

¿QUIÉN ME CONTACTARÁ?

Su proveedor le enviará tres notificaciones; la primera debería haberse recibido antes del 25 de enero de 2024, la segunda llegará 14 días luego de que la FCC anuncie el último mes del ACP y la tercera coincidirá con el último ciclo de facturación en el que se aplique el beneficio completo del ACP antes de que finalice el programa.

Las notificaciones le indicarán:

- Cómo cambiará su factura sin el descuento del ACP.
- La fecha de la última factura que incluirá el descuento del ACP.
- Cómo puede cambiar de plan, cambiarse a otro proveedor o cancelar su servicio sin penalización alguna cuando finalice el ACP.

PARA OBTENER ASISTENCIA Y MÁS INFORMACIÓN:

Para presentar una denuncia, llame al: 888-CALL-FCC (888-225-5322)

No dude en comunicarse con la Línea Directa de Dallas County Connects al 469-946-9491 si tiene alguna pregunta o inquietud relacionada con la Finalización del ACP.



¿Cuáles son los requisitos de protección al consumidor para los proveedores de servicio de internet (ISP, por sus siglas en inglés) que participan en el Programa de Conectividad Asequible (ACP, por sus siglas en inglés) durante su fase de finalización?

Los ISP deben cumplir con los requisitos de protección al consumidor incluso durante la fase de finalización del ACP. Esto incluye, abstenerse de participar en actos o prácticas injustas e irrazonables que socaven el propósito, la intención o la integridad del ACP. Estos requisitos tienen como objetivo proteger a los consumidores de daños financieros y garantizar que los hogares que cumplen con los requisitos no enfrenten cargas financieras adicionales.

¿Seguirán aplicando los requisitos de protección al consumidor después de que los suscriptores dejen de recibir el beneficio del ACP?

Sí, algunos requisitos de protección al consumidor continuarán aplicándose incluso después de que los suscriptores dejen de recibir el beneficio del ACP. Esto es para garantizar que los hogares que cumplen con los requisitos no estén sujetos a cargas financieras adicionales y que los ISP cumplan con sus obligaciones con los consumidores.

¿Pueden los ISP mitigar las cargas financieras de los consumidores después del fin del ACP?

Sí, los ISP pueden ayudar a mitigar las cargas financieras adicionales de los consumidores después del final del ACP ofreciendo planes de servicio de internet de bajo costo diseñados específicamente para consumidores de bajos ingresos o cambiar a los consumidores a planes de bajo costo existentes. Su objetivo es ayudar a los hogares a mantener un acceso asequible a internet.

¿Qué sucede si un hogar que cumple con los requisitos no paga los cargos por el servicio respaldado por el ACP?

Según las reglas del ACP, los ISP participantes no pueden cancelar el servicio respaldado por el ACP de un hogar que cumple con los requisitos debido a la falta de pago hasta que hayan pasado 90 días desde la fecha de vencimiento del pago de la factura. A los ISP se les permite cambiar al hogar a un plan de menor costo si entran en un estado de morosidad después de la fecha de vencimiento, con previo aviso al hogar.

¿Se aplican cargos por cancelación anticipada a los hogares que cumplen con los requisitos que cancelan los planes de servicio sujetos a contratos de servicio extendido después de que finalice el ACP?

No, los ISP no pueden cobrar cargos por cancelación anticipada a los hogares que cumplen con los requisitos que cancelen planes de servicio sujetos a contratos de servicio extendido, incluso después de que finalice el ACP. Esto protege a los hogares de sanciones financieras por rescindir anticipadamente los contratos de servicio, incluso si ya no reciben el beneficio del ACP.

¿Cómo se prohíbe a los proveedores de servicio de internet participar en actos o prácticas injustas e irrazonables relacionados con el ACP?

Los ISP tienen prohibido participar en cualquier acto o práctica que socave el propósito, la intención o la integridad del ACP, incluso después de que los hogares dejen de recibir el beneficio del ACP. Esto incluye publicidad falsa o engañosa del ACP o presentarse como proveedores participantes del ACP cuando no lo son. Las violaciones pueden ser reportadas a la FCC.

¿Cómo pueden los consumidores presentar una queja sobre el cumplimiento del proveedor con las reglas del ACP y los requisitos de la finalización?

Los consumidores que tengan inquietudes sobre el cumplimiento de los proveedores con las reglas del ACP y los requisitos de finalización pueden presentar una queja ante la Comisión visitando [ConsumerComplaints.fcc.gov](https://www.consumercomplaints.fcc.gov). Los hogares que tengan preguntas pueden comunicarse con el Centro de Apoyo del ACP al (877) 384-2575 o enviando un correo electrónico a acpinfo@fcc.gov. Los consumidores con discapacidad auditiva o con problemas de audición pueden usar la línea directa de ASL al (844) 432-2275.