



## ConnectTo Communications, Inc.

*Nombre Comercial (DBA): ConnectTo*

# VENTAS LIFELINE

## Manual del Empleado, Reglas y Capacitación

*Cumplimiento del Programa Federal Lifeline (USAC/FCC) y California LifeLine (CPUC)*

### PARA TODOS LOS EMPLEADOS INVOLUCRADOS EN LIFELINE

Ventas • Marketing • Inscripción • Soporte al Cliente • Control de Calidad

<b>Empresa Emisora</b>	ConnectTo Communications, Inc. (DBA: ConnectTo)
<b>Designación ETC</b>	Operador de Telecomunicaciones Elegible — California
<b>Programas Ofrecidos</b>	Federal Lifeline + California LifeLine
<b>Plataforma de Inscripción</b>	Owlup (elegibilidad, inscripción, activación, gestión de clientes)
<b>Reguladores</b>	FCC, USAC, CPUC de California, TPA de California
<b>Audiencia</b>	Todo el personal de ConnectTo que atiende Lifeline

<b>Reconocimiento</b>	Firma requerida en archivo
<b>Fecha de Vigencia</b>	[Insertar Fecha de Vigencia]
<b>Versión</b>	3.0 (Español)

**Sitio Web:** [www.ConnectTo.com](http://www.ConnectTo.com)

**Información Lifeline:** [www.ConnectTo.com/lifeline](http://www.ConnectTo.com/lifeline)

Teléfono: +1 (888) 570-6783 | Fax: +1 (818) 546-4617

555 Riverdale Dr., Suite A, Glendale, CA 91204

**CONFIDENCIAL — USO INTERNO SOLAMENTE**

*Propiedad de ConnectTo Communications, Inc. Se prohíbe su distribución no autorizada.*

*Aviso: Esta es la versión en español traducida del manual oficial en inglés. En caso de cualquier conflicto entre la versión en inglés y la versión en español, la versión en inglés prevalecerá para fines regulatorios y de auditoría.*

## 0. Acerca de ConnectTo Communications, Inc.

ConnectTo Communications, Inc. ("ConnectTo," la "Empresa," o "nosotros") es un Operador de Telecomunicaciones Elegible (ETC, por sus siglas en inglés) designado y autorizado para proveer servicio Lifeline federal y para participar en el programa California LifeLine. Como ETC, ConnectTo está sujeto a las reglas Lifeline federales adoptadas por la FCC y administradas por USAC, y a las reglas de California LifeLine adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) y administradas por el Administrador Externo (TPA) de California LifeLine.

### Identificación de la Empresa

<b>Nombre Legal</b>	ConnectTo Communications, Inc.
<b>Nombre Comercial / DBA</b>	ConnectTo
<b>Estatus ETC</b>	Operador de Telecomunicaciones Elegible (California)
<b>Programas</b>	Federal Lifeline (USAC) y California LifeLine (CPUC / TPA)
<b>Sitio Web</b>	<a href="http://www.ConnectTo.com">www.ConnectTo.com</a>
<b>Página Lifeline</b>	<a href="http://www.ConnectTo.com/lifeline">www.ConnectTo.com/lifeline</a>
<b>Teléfono Principal</b>	+1 (888) 570-6783
<b>Fax</b>	+1 (818) 546-4617
<b>Correo de Ventas</b>	<a href="mailto:info@connectto.com">info@connectto.com</a>
<b>Correo de Soporte al Cliente</b>	<a href="mailto:support@connectto.com">support@connectto.com</a>
<b>Correo de Empleo (Carreras)</b>	<a href="mailto:careers@connectto.com">careers@connectto.com</a>
<b>Dirección Postal</b>	ConnectTo Communications, 555 Riverdale Dr., Suite A, Glendale, CA 91204
<b>Horario de Ventas y Soporte</b>	24 / 7 / 365
<b>Horario de Oficina</b>	Lunes a Viernes, 9:00 AM – 6:00 PM hora del Pacífico
<b>Oficial de Cumplimiento</b>	[Insertar nombre, correo, teléfono]
<b>Software de Inscripción</b>	Owlup (ver Sección 6)

#### ACCIÓN PARA EL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Antes de distribuir este manual a los empleados, complete el nombre, correo electrónico y teléfono del Oficial de Cumplimiento en la tabla anterior. Verifique la URL exacta de la página Lifeline desde el menú de navegación del sitio web de ConnectTo y actualícela si es

diferente a [www.ConnectTo.com/lifeline](http://www.ConnectTo.com/lifeline).

Todas las copias distribuidas deben contener la información de contacto actualizada del Oficial de Cumplimiento para que los empleados puedan escalar inquietudes y los clientes puedan comunicarse con la persona correcta.

# 1. Bienvenida y Propósito de Este Manual

Bienvenido al equipo Lifeline de ConnectTo Communications, Inc. Este Manual es la referencia única y autorizada para todo empleado, contratista, agente, proveedor y representante de ConnectTo que participa en la venta, mercadeo, inscripción, recertificación, transferencia, cancelación o soporte al cliente del servicio Lifeline — bajo el programa federal Lifeline (administrado por la Compañía Administradora del Servicio Universal, o USAC, bajo las reglas de la FCC en 47 C.F.R. Parte 54, Subparte E) y bajo el programa California LifeLine (administrado por la Comisión de Servicios Públicos de California, o CPUC, y por el Administrador Externo de California LifeLine bajo la Orden General 153).

Lifeline es un beneficio financiado por fondos federales y estatales. Cada dólar pagado a ConnectTo a través de Lifeline proviene en última instancia de las contribuciones realizadas por las compañías de telecomunicaciones y los contribuyentes. Por esta razón, el programa es uno de los más auditados y aplicados rigurosamente en la industria de telecomunicaciones. Los errores — incluso los honestos y bien intencionados — pueden costar a ConnectTo millones de dólares en multas, pueden costarle a ConnectTo su designación de ETC, y pueden costarles a los empleados sus trabajos y, en algunos casos, pueden conducir a procesos penales bajo las leyes federales contra el fraude.

Este manual existe por tres razones:

1. Reunir en un solo lugar todas las reglas Lifeline que usted necesita conocer, escritas en lenguaje claro.
2. Proporcionarle guiones y respuestas para que cada cliente actual o potencial de ConnectTo reciba información precisa y conforme a las reglas.
3. Documentar — mediante el reconocimiento firmado al final de este manual y la evaluación de Control de Calidad (QA) — que usted ha sido capacitado, que comprende las reglas y que se compromete a seguirlas.

Lea todo este documento. No lo lea por encima. Después de completar la evaluación de QA al final, debe firmar la página de reconocimiento y entregarla a su supervisor o al Oficial de Cumplimiento de ConnectTo antes de tener cualquier interacción con un cliente Lifeline o cliente potencial en cualquier capacidad.

## **AVISO DE TOLERANCIA CERO**

El fraude Lifeline es un delito federal. Las violaciones de las reglas del programa pueden resultar en despido inmediato de ConnectTo, responsabilidad por restitución, sanciones civiles bajo la Ley de Reclamaciones Falsas (False Claims Act), inhabilitación para participar en futuros programas Lifeline, y procesamiento penal bajo 18 U.S.C. §§ 287, 371, 1001, 1341 y 1343.

Violaciones comunes de empleados que han resultado en despido y procesamiento:  
inscribir a suscriptores no elegibles, falsificar documentos de elegibilidad, firmar en nombre

del cliente, inscribir a más de una persona por hogar cuando no está permitido, inscripciones duplicadas, compartir credenciales y ofrecer 'incentivos' prohibidos por las reglas del programa.

## 2. Los Dos Programas Lifeline y Quién Decide Qué

En California, los consumidores elegibles pueden recibir (a) el beneficio federal Lifeline, (b) el beneficio California LifeLine, o (c) ambos, dependiendo del plan de servicio y del estatus del consumidor. ConnectTo participa en ambos programas. Las reglas federales y las de California se superponen pero no son idénticas. Cuando una regla federal y una regla de California aplican simultáneamente, ConnectTo sigue la regla más estricta.

### 2.1 Programa Federal Lifeline (FCC / USAC)

El programa federal Lifeline ofrece un descuento de hasta \$9.25 por mes en servicios de voz o internet de banda ancha que califiquen, para consumidores de bajos ingresos elegibles (\$34.25 por mes para consumidores que viven en tierras Tribales). Las decisiones de elegibilidad federal son tomadas por USAC a través del Verificador Nacional, no por ConnectTo. El programa se rige por:

- 47 C.F.R. § 54.400 y siguientes — las reglas Lifeline de la FCC.
- Orden de Reforma Lifeline de la FCC (2012), Orden de Modernización 2016 y órdenes posteriores.
- El Verificador Nacional (NV) de USAC — el sistema centralizado de elegibilidad federal. Todas las determinaciones de elegibilidad federal Lifeline en California pasan por el Verificador Nacional.
- La Base de Datos Nacional de Responsabilidad Lifeline (NLAD) de USAC — utilizada para inscribir suscriptores, prevenir duplicados y cancelar inscripciones por falta de uso.
- La Base de Datos de Responsabilidad del Representante (RAD) de USAC — todo representante de inscripción de ConnectTo debe registrarse y obtener un Identificador de Representante (Rep ID) único antes de realizar cualquier actividad de inscripción, recertificación o transferencia.

### 2.2 Programa California LifeLine (CPUC + TPA de California)

California LifeLine ofrece un descuento financiado por el estado en servicios de teléfono residencial, inalámbrico o paquetes para residentes de California de bajos ingresos que califiquen. Las decisiones de elegibilidad de California son tomadas por el Administrador Externo (TPA) de California LifeLine, bajo las reglas establecidas por la CPUC — no por ConnectTo. El programa se rige por:

- Orden General 153 de la CPUC (el reglamento integral del programa).
- Decisiones de la CPUC, incluyendo D.14-01-036, D.17-01-032, D.20-01-021, D.21-09-035 y posteriores.
- Código de Servicios Públicos de California §§ 871–884.

## 2.3 Quién Decide la Elegibilidad — Una Distinción Crítica

Muchos representantes de ventas se confunden sobre quién aprueba realmente a un consumidor para Lifeline. ConnectTo NO aprueba a nadie. ConnectTo recopila la información y documentación del consumidor y la envía al administrador correspondiente. La aprobación viene de fuera de ConnectTo:

Decisión	Federal Lifeline	California LifeLine
<b>Aprobación de elegibilidad</b>	USAC — Verificador Nacional	Administrador Externo (TPA) de California LifeLine
<b>Sistema oficial de inscripción</b>	USAC — NLAD	Plataforma de inscripción del TPA de California LifeLine
<b>Registro del representante</b>	USAC — RAD (Rep ID requerido)	Según las reglas de la CPUC; credenciales internas de ConnectTo
<b>Recertificación anual</b>	USAC (verificación de bases de datos y luego contacto del NV)	TPA de California LifeLine (formulario de renovación / PIN)
<b>Creación de reglas</b>	FCC	CPUC
<b>Auditorías y aplicación</b>	USAC, FCC, FCC OIG, USAC OIG	División de Protección al Consumidor y Aplicación de la CPUC, Procurador General de California

## 2.4 El Administrador Externo (TPA) de California LifeLine

El TPA de California LifeLine es el contratista seleccionado por la CPUC para operar el programa California LifeLine en el día a día. El TPA es la entidad que recibe la solicitud California LifeLine del consumidor, revisa la documentación, toma la decisión de elegibilidad, envía los avisos de aprobación o denegación al consumidor, gestiona la renovación anual y opera el centro de llamadas, IVR y portal en línea para el consumidor. La CPUC establece las reglas; el TPA las ejecuta.

Datos clave sobre el TPA de California que todo representante Lifeline de ConnectTo debe saber:

- El TPA — no ConnectTo, ni siquiera el personal de la CPUC a nivel del operador — emite el PIN de California LifeLine y la decisión de elegibilidad del consumidor.
- ConnectTo no puede "anular" ni "acelerar" una decisión del TPA. No estamos entre el consumidor y el TPA — enviamos y esperamos.
- El TPA se comunica directamente con el consumidor por correo, teléfono, IVR y el portal en línea en [californialifeline.com](http://californialifeline.com). Los representantes de ConnectTo no pueden completar, firmar ni enviar la solicitud California LifeLine en nombre del consumidor.

- Si el TPA contacta al consumidor solicitando documentación adicional, el consumidor debe responder antes de la fecha límite o la solicitud será denegada.
- Si el TPA niega al consumidor, el consumidor tiene derechos de apelación descritos en el aviso de denegación; los representantes de ConnectTo deben dirigir a los consumidores hacia esos derechos y hacia [californialifeline.com](http://californialifeline.com) o el número telefónico del TPA, NO desalentar las apelaciones.
- La identidad y nombre corporativo del TPA de California LifeLine se determina por procedimiento competitivo y puede cambiar con el tiempo. Siempre verifique la información actual del Administrador en [californialifeline.com](http://californialifeline.com) antes de mencionar el nombre del TPA a un consumidor.

### **CONNECTTO NO TOMA DECISIONES DE ELEGIBILIDAD**

USAC decide la elegibilidad federal. El TPA de California decide la elegibilidad de California. El papel de ConnectTo es (1) recolectar información veraz y documentación del consumidor, (2) enviarla por el canal apropiado (usando Owlup — ver Sección 6), y (3) proveer servicio cuando — y solo cuando — el administrador apropiado apruebe al consumidor.

Nunca le diga a un consumidor 'Yo puedo aprobarlo.' Nunca le diga a un consumidor 'Voy a hacer que pase esto por usted.' Estas declaraciones son falsas y crean riesgo de cumplimiento.

## **2.5 Cómo Interactúan los Dos Programas**

Un solo hogar de California puede recibir: (1) un descuento federal Lifeline, y (2) un descuento California LifeLine, pero solo uno de cada uno y solo en una sola línea por hogar. Los descuentos pueden combinarse en la misma línea porque ConnectTo participa en ambos programas.

### **LA REGLA DE UN BENEFICIO POR HOGAR**

Bajo las reglas federales y de California, un 'hogar' está limitado a UN beneficio Lifeline. Un hogar es toda persona que vive en la misma dirección y comparte ingresos y gastos. Compañeros de cuarto que NO comparten ingresos/gastos pueden cada uno tener su propio beneficio, pero cada uno debe completar una Hoja de Trabajo del Hogar (Formulario FCC 5631 o equivalente de California).

Debe explicar esto a cada solicitante. Inscribir a un segundo miembro del hogar cuando el hogar ya tiene Lifeline es una violación.

## 3. Elegibilidad del Suscriptor — Quién Califica

Un consumidor califica para Lifeline a través de (a) elegibilidad por programa, o (b) elegibilidad por ingresos. El solicitante debe demostrar elegibilidad con documentación válida y actual. ConnectTo no puede inscribir a ningún solicitante que no haya sido verificado por el Verificador Nacional (federal) y por el TPA de California LifeLine (California).

### 3.1 Elegibilidad Federal por Programa (47 C.F.R. § 54.409)

El solicitante participa en al menos uno de los siguientes programas federales:

- Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP / cupones de alimentos / CalFresh en California).
- Medicaid (Medi-Cal en California).
- Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI).
- Asistencia Federal de Vivienda Pública (FPHA / Sección 8).
- Pensión de Veteranos o Pensión de Sobrevivientes.
- Programas específicos Tribales: Asistencia General de la Oficina de Asuntos Indígenas, TANF Tribal, Programa de Distribución de Alimentos en Reservas Indígenas (FDPIR), o Head Start (estándar basado en ingresos) — para residentes de tierras Tribales.

### 3.2 Elegibilidad Federal por Ingresos

Ingresos del hogar al 135% o por debajo de las Pautas Federales de Pobreza (FPG). Las FPG se actualizan anualmente por HHS. Siempre verifique la tabla actual de USAC en Owlup antes de citar una cifra a un cliente.

### 3.3 Elegibilidad California LifeLine (Programas Adicionales y Diferentes)

California LifeLine acepta los caminos de elegibilidad federal por programa indicados arriba MÁS programas calificadores adicionales específicos de California. Los programas reconocidos actualmente por California incluyen:

- CalFresh / SNAP.
- Medi-Cal (Medicaid).
- Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI / SSP).
- Asistencia Federal de Vivienda Pública / Sección 8.
- CalWORKs / TANF Tribal / Stanislaus County Work Opportunity & Responsibility to Kids.
- Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP / HEAP).
- Mujeres, Bebés y Niños (WIC).

- Programa Nacional de Almuerzos Escolares - Almuerzo Gratis (NSL).
- Asistencia General de la Oficina de Asuntos Indígenas.
- Head Start Income Eligible (Solo Tribal).
- Pensión Federal de Veteranos y Sobrevivientes.
- Por ingresos: ingresos del hogar de California iguales o inferiores a los límites de ingresos publicados de California LifeLine (que difieren de las FPG federales y se basan en el tamaño del hogar).

### 3.4 Documentación de Elegibilidad Aceptable

Los documentos de elegibilidad deben (i) estar vigentes — generalmente con fecha dentro de los 12 meses anteriores — (ii) mostrar claramente el nombre del solicitante (o el de un miembro del hogar cuando aplique), (iii) identificar claramente el programa calificador o el monto de ingresos, y (iv) provenir de una fuente oficial. El módulo de carga de documentos de Owlup aplica estos criterios, pero usted debe verificar visualmente el documento antes de enviarlo.

Tipo	Documentos Aceptables
<b>Por programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta vigente de adjudicación/aprobación del beneficio emitida por la agencia</li> <li>• Estado de cuenta de beneficios o carta vigente de verificación del beneficio</li> <li>• Aviso/carta de participación en el programa calificador</li> <li>• Documento/captura de pantalla del portal del programa que confirme participación vigente</li> <li>• La tarjeta EBT por sí sola NO es suficiente — debe ir acompañada de la documentación de adjudicación/aprobación</li> </ul>
<b>Por ingresos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración federal o estatal de impuestos del año anterior</li> <li>• Tres (3) recibos de pago consecutivos vigentes (pay stubs)</li> <li>• Estado de cuenta de ingresos vigente del empleador, declaración del Seguro Social</li> <li>• Declaración de beneficios de la Administración de Veteranos</li> <li>• Estado de cuenta de jubilación / pensión</li> <li>• Declaración de beneficios de desempleo / compensación al trabajador</li> <li>• Carta de aviso federal o Tribal de participación en Asistencia General</li> <li>• Sentencia de divorcio, manutención de menores, u otro documento oficial que contenga información de ingresos</li> </ul>
<b>Identidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación con foto válida emitida por el gobierno (licencia de conducir, identificación estatal, pasaporte, identificación militar, identificación Tribal)</li> <li>• Últimos cuatro dígitos del SSN (o Número de Identificación Tribal en tierras Tribales) — requerido para NV</li> </ul>

Tipo	Documentos Aceptables
<b>Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia de conducir o identificación estatal con la dirección actual</li> <li>• Factura de servicios públicos, contrato de arrendamiento o estado de cuenta hipotecario</li> <li>• W-2 o declaración de impuestos más reciente</li> <li>• Si la dirección no es permanente: el solicitante debe completar la Hoja de Trabajo de Dirección Temporal Lifeline y volver a verificar cada 90 días</li> </ul>

### **REGLAS DE DOCUMENTACIÓN QUE DEBE SEGUIR**

1. NUNCA altere, edite, censure ni "limpie" el documento de elegibilidad de un cliente. Envíelo exactamente como el cliente lo proporcionó a través de Owlup.
2. NUNCA llene la documentación en nombre del cliente. El cliente debe firmar y fechar su propia solicitud y certificaciones.
3. NUNCA prellene, copie/pegue ni reutilice los documentos de otro solicitante.
4. Los documentos deben conservarse de manera segura por al menos diez (10) años para Lifeline federal (según 47 C.F.R. § 54.417) y según los requisitos de retención de California.
5. Si el cliente no puede producir la documentación requerida, NO debe inscribirlo. No hay excepciones.

## 4. Regla de Un Beneficio por Hogar y la Hoja de Trabajo del Hogar

La regla más auditada y más comúnmente violada de Lifeline es el límite de un beneficio por hogar. Lea esta sección con cuidado y explíquela correctamente a cada cliente. Aplicar esta regla incorrectamente es la causa principal de los hallazgos de USAC a nivel del suscriptor y de las recuperaciones de fondos.

### 4.1 Definición de "Hogar" (47 C.F.R. § 54.400(h))

Un "hogar" es cualquier individuo o grupo de individuos que viven juntos en la misma dirección y comparten ingresos y gastos del hogar. La definición es funcional, no legal. No depende del parentesco, del matrimonio ni de a nombre de quién está el contrato de arrendamiento.

### 4.2 Hogares Económicos Independientes en la Misma Dirección

Dos o más personas pueden vivir en la misma dirección física pero calificar como "hogares" separados si no comparten ingresos ni gastos del hogar. Ejemplos comunes incluyen:

- Compañeros de cuarto que dividen el alquiler pero cada uno paga por separado su comida, servicios públicos y gastos personales.
- Un hijo adulto que vive con sus padres pero mantiene finanzas separadas.
- Residentes de hogares grupales, vivienda transitoria, hogares de ancianos, vivienda asistida, refugios para personas sin hogar e instalaciones similares.
- Viviendas multifamiliares donde familias no relacionadas comparten una dirección.

### 4.3 Hoja de Trabajo del Hogar — Cuándo se Requiere

Cada vez que el Verificador Nacional o NLAD detecte otro suscriptor Lifeline en la misma dirección, el solicitante debe completar y firmar la Hoja de Trabajo de Un Beneficio por Hogar. Owlup mostrará la hoja de trabajo en este punto del flujo de trabajo. El solicitante certifica, bajo pena de perjurio, que es un hogar económico independiente y que no comparte ingresos/gastos con el otro suscriptor Lifeline en la dirección.

Como representante de inscripción de ConnectTo, usted debe:

4. Explicar la regla del hogar con claridad usando el guion en la Sección 13.
5. Proveer la hoja de trabajo al cliente a través de Owlup y dejar que la lea y la complete por sí mismo.
6. NUNCA decirle al cliente qué escribir o cómo responder.
7. NUNCA sugerirle a un solicitante no elegible que "marque la casilla de hogar independiente" para evadir la regla. Esto es fraude.
8. Conservar la hoja de trabajo firmada en el archivo del cliente (Owlup) por diez (10) años.

### **ESCENARIOS DE ALERTA — DETÉNGASE Y ESCALE**

- Tres o más solicitantes de la misma dirección en un período corto.
- Un solicitante le dice que otro miembro del hogar 'ya lo tiene' y pide agregar otra línea.
- Un nuevo solicitante no está seguro de si alguien más en la dirección tiene Lifeline.
- Un solicitante le pide que le 'ayude a redactar' la hoja de trabajo del hogar.

Cuando ocurra cualquiera de estos casos, detenga la inscripción, documente la conversación en Owlup y escale al Oficial de Cumplimiento de ConnectTo.

## 5. Regla de Compensación de Ventas — Sin Comisiones por Inscripción

### **POLÍTICA DE CERO COMISIONES PARA INSCRIPCIONES LIFELINE**

ConnectTo Communications, Inc. NO paga comisiones de ventas, bonos, incentivos (spiffs), concursos ni ninguna compensación por inscripción vinculada al número de inscripciones Lifeline completadas.

Si usted es empleado, contratista o agente de ConnectTo involucrado en la venta, mercadeo o inscripción del servicio Lifeline, su compensación está estructurada como salario fijo por hora o salario fijo. No puede solicitar, aceptar ni esperar ningún pago que varíe con el número de solicitudes Lifeline que envíe, el número de consumidores que inscriba o el número de consumidores que califique.

### 5.1 Por Qué Existe Esta Regla

Hace años, los reguladores federales determinaron que pagar a los representantes de inscripción una comisión por inscripción crea un incentivo irresistible para cometer fraude — para inscribir a personas que no son elegibles, para apurar a los consumidores a través de certificaciones que no comprenden, para falsificar documentos, para evadir la regla de un beneficio por hogar y para crear "granjas de teléfonos". Después de acciones de cumplimiento contra operadores cuyos agentes comisionados inscribieron a grandes números de suscriptores no elegibles, la FCC y la CPUC adoptaron límites estrictos sobre cómo se puede compensar a los representantes de inscripción Lifeline.

### 5.2 Lo Que Dicen las Reglas

- La Orden de Modernización Lifeline 2016 de la FCC (FCC 16-38) y 47 C.F.R. § 54.406 requieren que los ETC verifiquen la identidad, registren y supervisen a sus representantes de inscripción, y prohíben las estructuras de compensación que crean incentivos para inscribir a suscriptores no elegibles.
- Los Planes de Cumplimiento y los compromisos de los ETC con USAC comúnmente requieren que los ETC certifiquen que los representantes de inscripción no son compensados con base en el número de consumidores inscritos en Lifeline.
- La Orden General 153 de la CPUC y decisiones relacionadas imponen la misma restricción y autorizan acciones de aplicación de la CPUC contra operadores cuya compensación de agentes cree incentivos para el fraude. La compensación por inscripción ha sido identificada explícitamente por la CPUC como un riesgo de fraude y está prohibida bajo las obligaciones de los operadores de California LifeLine.

- Ley estatal: el Código de Servicios Públicos de California §§ 2107–2114 autoriza sanciones de hasta \$50,000 por violación, por día, para los operadores cuyas prácticas, incluyendo la compensación inadecuada de agentes, causen fraude Lifeline.

### 5.3 Política de Compensación Sin Comisiones de ConnectTo

Para eliminar cualquier incentivo — y cualquier apariencia de incentivo — para inscribir a consumidores no elegibles, la política de ConnectTo es más amplia y más estricta que el mínimo federal:

9. Los empleados de ConnectTo que atienden Lifeline, incluyendo representantes de ventas, especialistas de inscripción, asociados minoristas, representantes de campo, agentes de servicio al cliente que procesan recertificaciones o transferencias, y los supervisores de los anteriores, son pagados con un salario fijo por hora o salario fijo.
10. ConnectTo NO pagará ninguna comisión, bono, spiff, premio, entrada a concurso, tarjeta de regalo, regalo, recompensa de tabla de clasificación ni ninguna otra compensación variable que esté vinculada (directa o indirectamente) al número de solicitudes Lifeline enviadas, consumidores aprobados, consumidores inscritos, líneas activadas, recertificaciones completadas o transferencias procesadas.
11. ConnectTo no medirá, publicará, distribuirá ni celebrará rankings de "mejor inscriptor", cuotas diarias/semanales/mensuales de inscripción, ni conteos de inscripción por representante de manera que efectivamente funcione como un sustituto de comisión.
12. Subagentes, agentes mayoristas, programas de distribuidores y cualquier proveedor externo utilizado por ConnectTo para inscripción Lifeline están obligados contractualmente a seguir la misma regla de no comisiones. ConnectTo verifica las estructuras de compensación de proveedores durante el ingreso y durante las auditorías de cumplimiento trimestrales.
13. Las evaluaciones de desempeño para empleados que atienden Lifeline se enfocan en la CALIDAD DE CUMPLIMIENTO (precisión del guion, integridad del documento, puntaje de QA, satisfacción del cliente, tasa de error/escalación) — no en el volumen de inscripciones.

### 5.4 Lo Que Está Permitido

- Salario fijo por hora o salario fijo.
- Bonos generales para toda la empresa que no estén vinculados a métricas de inscripción Lifeline (por ejemplo, un bono navideño disponible para todos los empleados sin importar el rol).
- Compensación vinculada a puntajes de QA / cumplimiento (por ejemplo, un pequeño bono de calidad para representantes cuyas revisiones de QA muestren 95%+ de precisión de cumplimiento durante un trimestre), siempre y cuando la métrica recompense el comportamiento de cumplimiento, no el volumen de inscripciones.

- Reconocimiento que no tenga valor monetario o material (por ejemplo, una nota de agradecimiento del Oficial de Cumplimiento por detectar un intento de fraude).

## 5.5 Lo Que Está Prohibido (Ejemplos)

- "\$5 por cada solicitud Lifeline aprobada."
- "Llega a 50 inscripciones este mes y gana un bono de \$200."
- "El mejor inscriptor de la semana gana una tarjeta de regalo."
- "Bono de activación" de cualquier tipo vinculado a Lifeline.
- Contratos de subagente que paguen tarifas por inscripción.
- Cuotas diarias/semanales de inscripción con bono adicional al superar la cuota.
- Cualquier concurso de ventas en el que las inscripciones Lifeline cuenten para un premio.

## 5.6 Su Reconocimiento

Cada empleado de ConnectTo que atiende Lifeline debe reconocer, como parte del reconocimiento firmado de este manual (Sección 16), que entiende y acepta esta política de no comisiones. Si en algún momento le ofrecen, prometen o pagan algo que parezca violar esta política — por ConnectTo o por cualquier tercero — debe reportarlo inmediatamente al Oficial de Cumplimiento de ConnectTo o a la línea directa de USAC OIG (1-888-203-8100). Aplican las protecciones para denunciantes.

### **PUNTO CRÍTICO PARA TODO EL PERSONAL DE VENTAS**

Si se unió a ConnectTo esperando "comisiones" de Lifeline, ajuste sus expectativas ahora. Lifeline NO es un producto de comisión. Su trabajo es proveer información precisa, recolectar documentación honesta y ayudar a los consumidores elegibles a acceder a un beneficio para el cual califican. Las metas de volumen y la búsqueda de bonos son exactamente lo que hace que los operadores reciban multas y los inscriptores sean despedidos y procesados. ConnectTo no lo pondrá en esa posición, y usted no debe poner a ConnectTo en esa posición tampoco.

## 6. Owlup — El Software de Inscripción y Gestión Lifeline de ConnectTo

ConnectTo utiliza Owlup como su plataforma principal de software para calificar a clientes Lifeline potenciales, enviar solicitudes a USAC y al TPA de California, activar teléfonos y gestionar el ciclo de vida del cliente. Cada empleado de ConnectTo que atiende Lifeline recibirá una cuenta de usuario de Owlup. No puede realizar trabajo de Lifeline para ConnectTo en ninguna otra plataforma, en ninguna hoja de cálculo ni en papel.

### 6.1 Lo Que Hace Owlup

- Selección preliminar de calificación: recolecta la información del consumidor (nombre, dirección, últimos 4 del SSN/ID Tribal, programa calificador, ingresos) y proporciona indicaciones iniciales de elegibilidad basadas en las reglas de USAC y el TPA de California.
- Captura de documentos: carga segura de documentos de identidad y prueba de elegibilidad, con firmas controladas por el consumidor.
- Integración con el Verificador Nacional: envía la solicitud federal Lifeline del consumidor al Verificador Nacional de USAC para la decisión de elegibilidad federal.
- Integración con el TPA de California: envía la solicitud California LifeLine del consumidor al Administrador Externo de California para la decisión de elegibilidad de California.
- Inscripción en NLAD: una vez aprobado el consumidor, inscribe al suscriptor en NLAD usando su Rep ID registrado en RAD.
- Activación de teléfono / SIM: aprovisiona el dispositivo, porta el número si aplica y activa el servicio.
- Gestión del ciclo de vida del cliente: rastrea uso, temporizadores de cura por falta de uso, ventanas de recertificación, transferencias, cambios de dirección y cancelaciones — y los muestra al equipo apropiado de ConnectTo.
- Pista de auditoría: cada acción que realice en Owlup queda registrada con marca de tiempo contra su ID de usuario y su Rep ID de RAD. Este registro es evidencia admisible en auditorías de USAC, FCC y CPUC.

### 6.2 Sus Responsabilidades en Owlup

14. Use solo sus propias credenciales de Owlup. Nunca comparta su nombre de usuario, contraseña, token MFA ni su Rep ID de RAD con nadie — ni compañeros de trabajo, ni supervisores, ni "solo por esta vez".
15. Bloquee su pantalla cada vez que se aleje de su estación de trabajo. Owlup contiene PII en vivo.

16. Nunca descargue, capture pantalla, fotografíe, envíe por correo, mensaje de texto ni copie de ninguna otra forma información del cliente fuera de Owlup. Todos los datos del cliente deben permanecer en Owlup.
17. Use solo dispositivos cifrados emitidos por la empresa para acceder a Owlup. Los teléfonos personales, computadoras personales y cuentas de correo personales están prohibidos.
18. Complete el módulo de capacitación específico de Owlup (además de este manual) antes de realizar inscripciones en vivo.
19. Reporte cualquier mal funcionamiento sospechoso de Owlup, sospecha de violación de datos o actividad inusual al Oficial de Cumplimiento dentro de una (1) hora.

### 6.3 El Flujo de Inscripción Guiado por Owlup

20. Salude al consumidor usando el guion aprobado de ConnectTo y confirme que el consumidor desea solicitar Lifeline.
21. En Owlup, abra una nueva solicitud y capture la identidad del consumidor (nombre, fecha de nacimiento, últimos 4 del SSN/ID Tribal, dirección, tipo de identificación).
22. Lea las divulgaciones requeridas (Sección 8) palabra por palabra. Owlup mostrará el guion — lea lo que está en la pantalla.
23. Capture la documentación del programa calificador o ingresos del consumidor a través de la carga segura de Owlup.
24. Haga que el consumidor complete y firme las certificaciones él mismo. No haga clic en estas por él.
25. Envíe al Verificador Nacional (federal) y al TPA de California (estatal) a través de Owlup.
26. Si es aprobado por USAC: Owlup guiará la inscripción en NLAD usando su Rep ID de RAD.
27. Si es aprobado por el TPA de California: Owlup registrará la aprobación y el estatus del PIN de California LifeLine.
28. Active el dispositivo a través del módulo de activación de Owlup.
29. Proporcione al consumidor el Paquete de Bienvenida (derechos, responsabilidades, términos del plan, contacto del servicio al cliente de ConnectTo).

#### **OWLUP NO REEMPLAZA SU CRITERIO**

Owlup es una herramienta que aplica controles de cumplimiento — no le permitirá saltarse el Verificador Nacional ni omitir las divulgaciones requeridas. Pero Owlup no puede leer la mente del cliente ni detectar todo intento de fraude. Si algo se siente mal en una inscripción — el cliente está siendo aleccionado por alguien fuera de cámara, varios solicitantes están usando los mismos documentos, el cliente no puede contestar preguntas básicas sobre su

propio programa calificador — DETÉNGASE, documente en las notas de Owlup, y escale. Owlup registra su criterio tanto como sus clics.

## 7. Verificador Nacional, NLAD y el Rep ID de RAD

La Sección 6 cubrió cómo ConnectTo usa Owlup para conectarse con estos sistemas federales. Esta sección explica los sistemas federales en sí, porque usted necesita comprender lo que sucede detrás de Owlup.

### 7.1 Verificador Nacional (NV)

El Verificador Nacional de USAC es el sistema centralizado de elegibilidad federal. Cada solicitante federal Lifeline debe ser aprobado por NV antes de poder ser inscrito en NLAD. NV verifica la identidad, residencia y calificación del solicitante mediante verificaciones automatizadas en bases de datos (y mediante revisión manual de documentos cuando las verificaciones automatizadas fallan). NV — no ConnectTo, ni siquiera el personal de USAC a nivel del operador — es el sistema oficial para las decisiones federales de elegibilidad.

### 7.2 NLAD

La Base de Datos Nacional de Responsabilidad Lifeline de USAC es el sistema oficial federal de inscripción. Una vez que NV aprueba a un consumidor, ConnectTo lo inscribe en NLAD usando el Rep ID de RAD del representante. NLAD también maneja la detección de duplicados, las transferencias entre operadores y las cancelaciones.

### 7.3 Rep ID de RAD

Cada empleado o agente de ConnectTo que interactúe con NV o NLAD en nombre de un solicitante — agentes de ventas, especialistas de inscripción, representantes de servicio al cliente que procesan recertificaciones, y supervisores que aprueban inscripciones — debe estar registrado en la Base de Datos de Responsabilidad del Representante (RAD). El registro RAD requiere:

- Identificación con foto válida emitida por el gobierno.
- Últimos cuatro dígitos del SSN.
- Fecha de nacimiento.
- Una dirección de correo electrónico única (no se permite compartir cuentas de correo).
- Verificación de antecedentes / aceptación de los términos de uso de USAC.

Debe usar solo su propio Rep ID para cada transacción. Compartir, prestar, pedir prestado o falsificar Rep IDs es una violación federal y motivo de despido inmediato de ConnectTo y procesamiento penal.

#### **EL REP ID = SU HUELLA DACTILAR**

Cada acción en NV y NLAD queda registrada permanentemente contra el Rep ID utilizado para realizarla. Si su Rep ID inscribe a un suscriptor fraudulento, USAC lo responsabilizará

personalmente A USTED, incluso si alguien más usó sus credenciales.

Trate su Rep ID y sus credenciales de inicio de sesión como su PIN bancario. Nunca los anote donde alguien más pueda verlos. Nunca los comparta. Siempre cierre sesión en Owlup al final de cada turno.

## 8. Certificaciones y Divulgaciones Requeridas al Consumidor

Las reglas federales y de California requieren que, al momento de la inscripción y en cada recertificación, el consumidor haga una serie de certificaciones bajo pena de perjurio, y que ConnectTo (a través de usted, el representante) haga una serie de divulgaciones al consumidor. Owlup muestra las divulgaciones y certificaciones requeridas en la pantalla. Léalas tal como están escritas. No puede saltar, parafrasear ni resumir estos requisitos.

### 8.1 Certificaciones del Consumidor (Federal — 47 C.F.R. § 54.410)

- El consumidor cumple con los criterios de elegibilidad por ingresos o por programa.
- El hogar del consumidor recibirá SOLO UN servicio Lifeline.
- La información que proporciona el consumidor es verdadera y correcta a su leal saber y entender.
- El consumidor entiende que proporcionar información falsa o fraudulenta para recibir beneficios Lifeline es punible por ley, incluyendo multas, encarcelamiento, cancelación o prohibición del programa.
- El consumidor autoriza a USAC y a ConnectTo a acceder a cualquier registro requerido para verificar las declaraciones del consumidor y confirmar elegibilidad.
- El consumidor reconoce que Lifeline es un beneficio federal y que hacer una declaración falsa intencionalmente para obtener el beneficio es punible bajo 18 U.S.C. §§ 287, 371, 1001, 1341, 1343.
- El consumidor reconoce que el servicio Lifeline no es transferible a ninguna otra persona.
- El consumidor reconoce que debe usar el servicio al menos una vez cada 30 días para planes inalámbricos prepagados, o estará sujeto a cancelación.
- El consumidor se compromete a informar a ConnectTo dentro de 30 días si ya no califica, se muda o si otro miembro del hogar comienza a recibir Lifeline.
- El consumidor debe recertificar anualmente (o cumplir con la recertificación automatizada de NV).

### 8.2 Certificaciones y Divulgaciones Específicas de California

- El consumidor debe residir en California.
- El consumidor debe afirmar que no está recibiendo servicio California LifeLine de otro operador.
- Los consumidores deben recibir el aviso de "Información Importante" de California LifeLine y las reglas en su idioma preferido (California requiere materiales en inglés,

español, chino, coreano, tagalo, vietnamita y ruso; verifique la lista actual publicada por el Administrador).

- Los operadores deben explicar que el consumidor puede estar sujeto a renovación cada año y que no renovar resulta en remoción del programa.
- Los operadores deben explicar el derecho a presentar una queja ante la División de Asuntos del Consumidor de la CPUC.

## 9. Reglas de Marketing, Publicidad y Conducta de Ventas

El marketing Lifeline está fuertemente regulado. Las reglas siguientes aplican a cada anuncio, volante, exhibidor de mesa, publicación en redes sociales, presentación puerta a puerta, exhibición en quiosco minorista, solicitud telefónica, campaña de mensajes de texto y anuncio digital que mencione o implique el servicio Lifeline. Aplican a empleados W-2 de ConnectTo, contratistas independientes y agentes mayoristas/subagentes por igual. ConnectTo es responsable de la conducta de sus agentes.

### 9.1 Divulgaciones Obligatorias en Todo Marketing Lifeline

- Lifeline es un programa de beneficios del gobierno.
- Solo los consumidores elegibles pueden inscribirse en el programa.
- El programa está limitado a un descuento por hogar.
- El servicio Lifeline no es transferible.
- Se requiere documentación de elegibilidad.
- El nombre legal de ConnectTo ("ConnectTo Communications, Inc.") debe aparecer en todos los materiales. El DBA "ConnectTo" puede usarse adicionalmente, pero no en sustitución del nombre legal en el bloque de divulgación.
- En California, el logo de California LifeLine y las divulgaciones requeridas de la CPUC deben aparecer en todos los materiales que hagan referencia a California LifeLine.

### 9.2 Prácticas de Marketing y Ventas Prohibidas

- Declarar o implicar que el servicio Lifeline es "gratis" sin explicar que es un programa de descuento respaldado por el gobierno (puede decir "sin costo para consumidores que califiquen" pero debe contextualmente divulgar la naturaleza basada en programas).
- Ofrecer, prometer o proveer cualquier incentivo, regalo, dinero, tarjeta de regalo, premio, entrada a sorteo o cualquier otra cosa de valor a cambio de inscripción, solicitud o recertificación (esta prohibición es estricta — incluso una tarjeta de regalo de \$5 es una violación).
- Mercadear conjuntamente Lifeline con la venta de cualquier otro producto (por ejemplo, "inscríbese en Lifeline y obtenga esta funda de teléfono gratis").
- Presionar, apurar o aleccionar a un consumidor durante las certificaciones de elegibilidad.
- Hablar en nombre del consumidor durante la interacción con el Verificador Nacional o el TPA de California LifeLine.
- Hacer afirmaciones falsas, engañosas o no verificables sobre cobertura, velocidad, características del plan o elegibilidad.

- Dirigirse a lugares prohibidos como dentro de una oficina del Seguro Social, una oficina de bienestar social u otra oficina de beneficios del gobierno a menos que sea expresamente invitado.
- Solicitación puerta a puerta en violación de reglas estatales, del condado o de asociaciones de propietarios.
- "Granjas de teléfonos", envíos masivos o cualquier patrón de inscripciones vinculadas a un solo teléfono, dirección IP, agente o ubicación diseñado para inflar números de inscripción.
- Enviar una inscripción sin antes hablar con el suscriptor real.
- Compartir, copiar, fotografiar o transmitir la documentación del consumidor fuera de Owlup.
- Ofrecer o pagar cualquier comisión por inscripción o bono de ventas a cualquier persona (ver Sección 5).

### 9.3 Declaraciones Requeridas en Anuncios Impresos y Digitales

Cada anuncio Lifeline de ConnectTo debe contener un lenguaje sustancialmente similar al siguiente:

#### **DIVULGACIÓN MODELO DE CONNECTTO**

"Lifeline es un programa de beneficios federal. El servicio Lifeline no es transferible. Solo se permite un descuento por hogar. Los consumidores que intencionalmente hagan declaraciones falsas para obtener el beneficio Lifeline pueden ser castigados con multa o encarcelamiento, y pueden ser excluidos del programa. Servicio proporcionado por ConnectTo Communications, Inc. (DBA: ConnectTo), 555 Riverdale Dr., Suite A, Glendale, CA 91204. Teléfono 1-888-570-6783. [www.ConnectTo.com](http://www.ConnectTo.com)."

Los anuncios en California deben agregar: "California LifeLine es un programa de beneficios estatal administrado por la Comisión de Servicios Públicos de California. Para calificar, debe cumplir con los requisitos de elegibilidad del programa. Para más información visite [californialifeline.com](http://californialifeline.com) o llame al 1-877-858-7463."

### 9.4 Especificaciones para Ventas Puerta a Puerta, en Mesa y de Campo

- Todos los representantes de campo deben usar credenciales emitidas por ConnectTo que muestren el nombre legal del operador ("ConnectTo Communications, Inc."), el nombre y el Rep ID del representante, y una foto clara.
- Todos los guiones deben ser el guion Lifeline aprobado por ConnectTo y entregado a través de Owlup. Sin desviaciones.

- Todas las solicitudes en papel y certificaciones firmadas deben entregarse a ConnectTo al final del día. Nunca almacene documentos del cliente en vehículos personales, dispositivos personales o correo electrónico personal.
- Toda la actividad de campo debe registrarse en Owlup con ubicación, hora y resultado. Se requiere inscripción con etiqueta geográfica (geo-tagged).

## 10. Recertificación, Falta de Uso, Transferencias y Cancelación

### 10.1 Recertificación Anual (47 C.F.R. § 54.410(f))

Cada suscriptor Lifeline debe recertificar su elegibilidad una vez cada 12 meses. USAC realiza la recertificación federal a través de verificaciones automatizadas en bases de datos primero; si fallan, USAC contacta directamente al consumidor. ConnectTo NO puede contactar a los consumidores sobre la recertificación federal independientemente del proceso de NV — sin embargo, ConnectTo debe apoyar y recordar a los suscriptores, y Owlup mostrará las próximas ventanas de recertificación.

California LifeLine tiene su propio proceso de renovación anual administrado por el TPA de California. Los suscriptores reciben un formulario de renovación y un PIN del TPA y deben completar la renovación antes de la fecha límite. No renovar resulta en cancelación.

### 10.2 Regla de Falta de Uso (47 C.F.R. § 54.407(c)(2))

Los suscriptores que reciben servicio Lifeline gratuito deben usar el servicio al menos una vez durante cualquier período de 30 días. El uso calificado incluye:

- Hacer una llamada saliente.
- Comprar minutos a ConnectTo.
- Contestar una llamada entrante de alguien que no sea ConnectTo o su representante.
- Responder a un contacto directo de ConnectTo confirmando que el suscriptor desea mantener el servicio.
- Enviar un mensaje de texto.
- Usar datos.

Si un suscriptor no tiene actividad calificada durante 30 días consecutivos, ConnectTo debe iniciar un período de cura de 15 días. Si el suscriptor no usa el servicio durante el período de cura, ConnectTo debe cancelar al suscriptor dentro de 5 días hábiles y notificar a NLAD. Owlup automatiza este temporizador.

### 10.3 Transferencias (Proceso de Transferencia de Beneficio — BTP)

Un suscriptor puede transferir su beneficio Lifeline a otro operador. El nuevo operador debe usar el proceso de transferencia de beneficio del Verificador Nacional. El consumidor debe dar consentimiento a la transferencia, y el consentimiento debe documentarse en Owlup. El operador anterior es removido automáticamente de NLAD al producirse la transferencia.

- Nunca transfiera un beneficio sin consentimiento explícito y documentado del consumidor.

- Nunca le diga a un consumidor que una transferencia "tiene que" suceder o que "debe" cambiar.
- Siempre divulgue: 'Está transfiriendo su único beneficio Lifeline de [operador anterior] a ConnectTo. Perderá su servicio con [operador anterior]. ¿Da su consentimiento a esta transferencia?'

## 10.4 Razones para Cancelar

- El consumidor falla la recertificación (anual o automatizada del NV).
- Se determina que el consumidor no es elegible (NV, NLAD, TPA o auditoría).
- Falta de uso por 30 días en un servicio gratuito, después del período de cura de 15 días.
- Se detecta una inscripción duplicada.
- El consumidor solicita la cancelación.
- ConnectTo descubre que el consumidor ya no califica.
- Muerte del suscriptor (ConnectTo se entera por cualquier medio confiable).

## 11. Privacidad, Seguridad de Datos y CPNI

Los registros de Lifeline contienen Información de Identificación Personal (PII), incluyendo nombres, direcciones, fechas de nacimiento, los últimos cuatro dígitos del Número del Seguro Social, imágenes de documentos de identidad y prueba de participación en programas. Parte de esta información también es Información Patentada de Red del Cliente (CPNI) bajo 47 U.S.C. § 222 y 47 C.F.R. § 64.2001 y siguientes. Manejar mal esta información es una violación tanto federal como estatal, incluyendo bajo la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA) / Ley de Derechos de Privacidad de California (CPRA).

### 11.1 Prácticas Obligatorias de Privacidad

- Acceda a la PII solo cuando sea necesario para un propósito comercial legítimo y asignado, y solo a través de Owlup.
- Nunca envíe por correo, texto, fotografía, capture pantalla ni suba documentos del cliente a dispositivos personales, cuentas personales o servicios en la nube no aprobados.
- Use solo dispositivos cifrados emitidos por ConnectTo y Owlup.
- Bloquee su pantalla cada vez que se aleje de su estación de trabajo.
- Nunca discuta información específica del cliente en público, en redes sociales o con compañeros de trabajo no autorizados.
- Triture (o coloque en contenedores aprobados de trituración segura) cualquier información impresa del cliente inmediatamente después de su uso.
- Reporte cualquier violación real o sospechada dentro de 1 hora al Oficial de Cumplimiento de ConnectTo.

### 11.2 Retención de Registros

- Registros de suscriptores federales Lifeline: mínimo diez (10) años (47 C.F.R. § 54.417(a)).
- Registros de suscriptores California LifeLine: según los requisitos de retención de la Orden General 153 de la CPUC.
- Materiales de marketing, guiones, registros de capacitación y registros de QA: mínimo diez (10) años.
- Los registros no pueden destruirse antes del vencimiento del período de retención bajo ninguna circunstancia, incluyendo cierre de la empresa o salida del programa.

## 12. Auditorías, Aplicación y Sanciones

USAC realiza auditorías rutinarias y dirigidas, incluyendo (i) auditorías del Programa de Auditoría de Beneficiarios y Contribuyentes (BCAP), (ii) revisiones a nivel de suscriptor (escaneos de NLAD), (iii) revisiones de la Oficina del Inspector General (OIG) de la FCC, y (iv) revisiones conjuntas con reguladores estatales. La CPUC y el Procurador General de California también pueden realizar investigaciones y auditorías en California.

### 12.1 Sanciones Civiles y Penales

Estatuto / Regla	Sanción
47 U.S.C. § 503 / FCC	Multas hasta \$237,268 por violación, con violaciones continuas hasta \$2,372,677 (montos ajustados anualmente por inflación).
31 U.S.C. § 3729 (Ley de Reclamaciones Falsas)	Sanciones civiles de \$13,946–\$27,894 por reclamación falsa, más daños triplicados.
18 U.S.C. § 1001	Hasta 5 años de prisión por declaraciones falsas al gobierno federal.
18 U.S.C. §§ 1341 / 1343	Fraude por correo y por cable — hasta 20 años de prisión por cargo.
18 U.S.C. § 287	Reclamaciones falsas contra Estados Unidos — hasta 5 años de prisión por cargo.
Cód. Servicios Públicos CA §§ 2107–2114	Sanciones de la CPUC hasta \$50,000 por violación, por día; restitución; y revocación de la elegibilidad de California LifeLine.

### 12.2 Consecuencias para los Empleados

- Despido inmediato de ConnectTo por cualquier violación intencional de las reglas Lifeline.
- Responsabilidad personal por la restitución de subsidios fraudulentos recibidos a través del Rep ID del empleado.
- Exposición personal civil y penal bajo los estatutos anteriores.
- Inhabilitación permanente de RAD y de la participación en Lifeline.
- Reporte a la CPUC, FCC, USAC OIG y autoridades de aplicación de la ley aplicables.

## 13. Preguntas de Clientes y Respuestas Aprobadas (Guion Q&A)

Use estas respuestas aprobadas cuando hable con clientes actuales o potenciales de ConnectTo. No improvise. Si un cliente hace una pregunta no cubierta aquí, diga: "Esa es una buena pregunta. Permítame consultar con mi supervisor en ConnectTo y le daré la respuesta correcta." Luego escale.

### P1. ¿Qué es Lifeline?

"Lifeline es un programa de beneficios del gobierno federal que reduce el costo mensual del servicio de teléfono o internet para hogares que califican según ingresos o participación en ciertos programas de asistencia gubernamental. En California también existe un programa estatal separado llamado California LifeLine que ofrece un descuento adicional. El programa federal es administrado por USAC para la FCC. El programa de California es administrado por un administrador externo bajo la Comisión de Servicios Públicos de California. ConnectTo participa en ambos programas."

### P2. ¿Lifeline es gratis?

"Lifeline es un programa de descuento. Dependiendo del plan que elija con ConnectTo, su costo mensual después del descuento puede ser cero, o puede haber un pequeño monto mensual. El descuento mismo proviene de los fondos federales y estatales de Lifeline. Le explicaré el costo exacto de cada plan que pueda ofrecerle antes de que decida."

### P3. ¿Cómo califico?

"Usted califica si participa en ciertos programas — como SNAP/CalFresh, Medi-Cal, SSI, vivienda pública federal o pensión de veteranos — o si los ingresos de su hogar están al 135% o por debajo de las pautas federales de pobreza. California LifeLine acepta programas adicionales como CalWORKs, LIHEAP, WIC y el Programa Nacional de Almuerzos Escolares. Puedo darle la lista completa, y necesitaremos un documento vigente que muestre que participa en uno de esos programas o prueba vigente de ingresos."

### P4. ¿Quién aprueba realmente mi solicitud?

"ConnectTo no lo aprueba — recopilamos su información y la enviamos al lugar correcto. La aprobación federal Lifeline viene del Verificador Nacional de USAC. La aprobación California LifeLine viene del Administrador Externo de California LifeLine que trabaja bajo la CPUC de California. Ellos toman la decisión. Nosotros enviamos su solicitud con precisión y le damos seguimiento cuando recibimos respuesta."

### P5. ¿Toda mi familia puede inscribirse?

"Lifeline está limitado a un descuento por hogar. Un hogar es toda persona que vive en la misma dirección y comparte ingresos y gastos del hogar. Entonces una familia que vive junta y comparte sus finanzas obtiene un beneficio Lifeline. Si adultos no relacionados viven en la

misma dirección pero mantienen sus finanzas separadas — como compañeros de cuarto — cada uno puede calificar, pero cada uno debe completar una Hoja de Trabajo del Hogar certificando que es un hogar independiente."

### **P6. Alguien en mi casa ya tiene Lifeline, ¿yo también puedo obtenerlo?**

"Posiblemente, pero solo si usted es un hogar económico separado — es decir, si no comparte ingresos ni gastos con la persona que ya tiene Lifeline. Si comparten ingresos y gastos, solo se permite un beneficio Lifeline en su hogar. No puedo decirle qué respuestas dar en la Hoja de Trabajo del Hogar — debe responderla con la verdad usted mismo. Proporcionar información falsa es un delito federal."

### **P7. ¿Qué documentos necesito?**

"Necesitará una identificación con foto válida emitida por el gobierno, los últimos cuatro dígitos de su Número del Seguro Social, y prueba de elegibilidad — ya sea un documento vigente que muestre que participa en un programa calificador, o prueba de ingresos. El documento necesita mostrar claramente su nombre y el programa en el que está o sus ingresos. Puedo darle la lista completa de documentos aceptables."

### **P8. ¿Puede llenar la solicitud por mí?**

"Puedo guiarlo a través de las preguntas y explicarle qué significa cada una, pero usted debe leer y responder las preguntas de elegibilidad por sí mismo, y debe firmar la solicitud usted mismo. Las reglas federales y de California no me permiten responder las certificaciones de elegibilidad por usted."

### **P9. ¿Qué sucede si mi información es incorrecta?**

"Las solicitudes de Lifeline se envían bajo pena de perjurio. Proporcionar información falsa para recibir beneficios Lifeline es un delito federal que puede resultar en multas, encarcelamiento y prohibición permanente del programa. Si algo en su solicitud es incorrecto, por favor dígamelo ahora para que podamos corregirlo antes de que firme."

### **P10. ¿Conservaré este beneficio para siempre?**

"Lo conservará mientras siga siendo elegible. Necesitará recertificar cada año — ese es un requisito federal. En la mayoría de los casos, el Verificador Nacional de USAC vuelve a verificar su elegibilidad automáticamente a través de bases de datos del gobierno. Si no pueden, USAC o el TPA de California lo contactarán y necesitará responder y demostrar que aún califica. Si ya no califica, o si se muda, o si alguien más en su hogar comienza a recibir Lifeline, debe avisarle a ConnectTo dentro de 30 días."

### **P11. ¿Qué pasa si me mudo?**

"Debe actualizar su dirección con ConnectTo dentro de 30 días. Si se muda fuera de California, su beneficio California LifeLine terminará, pero es posible que pueda mantener Lifeline federal a través de un operador en su nuevo estado."

**P12. ¿Qué pasa si no uso mi teléfono por un tiempo?**

"Para servicio Lifeline gratuito, las reglas federales requieren que use el servicio al menos una vez cada 30 días — eso significa una llamada, un mensaje de texto, usar datos, comprar minutos, o responder a una verificación de uso de nuestra parte. Si pasan 30 días sin actividad, ConnectTo tiene que ponerle un aviso de cura de 15 días. Si aún así no lo usa, tenemos que removerlo del programa. Siempre puede volver a solicitar, pero tendría que empezar de nuevo."

**P13. ¿Puedo cambiar este beneficio Lifeline a otro operador?**

"Sí. Puede transferir su único beneficio Lifeline a otro operador participante en cualquier momento. El nuevo operador iniciará la transferencia a través del Verificador Nacional. Perderá el servicio con ConnectTo cuando se realice la transferencia, y solo puede tener Lifeline con un operador a la vez."

**P14. ¿Son ustedes una agencia gubernamental?**

"No. ConnectTo Communications, Inc. es una compañía privada de telecomunicaciones con sede en 555 Riverdale Dr., Suite A, Glendale, CA 91204, que participa en el programa Lifeline como Operador de Telecomunicaciones Elegible. El programa en sí es financiado por el gobierno federal y, en California, por el estado. Yo soy un representante de ConnectTo. Puede verificar a ConnectTo en [www.ConnectTo.com](http://www.ConnectTo.com) o llamando al 1-888-570-6783."

**P15. ¿Venderán o compartirán mi información?**

"ConnectTo recopila su información solo para el programa Lifeline y para proveer su servicio. La protegemos bajo las reglas federales de CPNI y la ley de privacidad de California (CCPA/CPRA). No vendemos su información Lifeline. Puede solicitar una copia de nuestra política de privacidad en cualquier momento en [www.ConnectTo.com](http://www.ConnectTo.com)."

**P16. ¿Qué pasa si quiero presentar una queja?**

"Puede contactarme a mí o a mi supervisor de ConnectTo primero. También puede presentar una queja ante la División de Asuntos del Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos de California al 1-800-649-7570, o ante la FCC al 1-888-CALL-FCC, o ante USAC al 1-800-234-9473."

**P17. ¿Puedo obtener un teléfono gratis o un regalo si me inscribo?**

"Las reglas Lifeline prohíben a ConnectTo darle dinero, tarjetas de regalo, premios u otros artículos a cambio de inscribirse. Algunos planes incluyen un dispositivo básico como parte del plan de servicio mismo, y le explicaré las opciones de dispositivos si están incluidas con el plan que elija. Pero no hay incentivos ni recompensas por inscribirse — esa es una regla federal."

**P18. ¿A usted le pagan más si me inscribe?**

"No. ConnectTo no paga comisiones de ventas ni bonos por inscripción para Lifeline. Me pagan lo mismo si usted se inscribe o no. Así es como se supone que funciona el programa — elimina cualquier incentivo para que yo lo presione hacia algo para lo cual no califica. Mi trabajo es darle información precisa para que usted decida."

**P19. No estoy seguro de si soy elegible — ¿puede inscribirme solo para ver?**

"No. ConnectTo solo puede enviar su solicitud si tenemos su información veraz y la documentación requerida. El Verificador Nacional y el TPA de California luego determinarán la elegibilidad. Si no está seguro de si sus documentos califican, puede revisarlos con usted, o usted puede verificar en [lifelinesupport.org](http://lifelinesupport.org) o [californialifeline.com](http://californialifeline.com)."

**P20. ¿Dónde puedo aprender más sobre ConnectTo?**

"Puede visitar nuestro sitio web en [www.ConnectTo.com](http://www.ConnectTo.com). Nuestra información de Lifeline está en [www.ConnectTo.com/lifeline](http://www.ConnectTo.com/lifeline). Puede comunicarse con nuestro equipo de ventas y soporte 24/7 al 1-888-570-6783, o por correo a [support@connectto.com](mailto:support@connectto.com). Nuestra oficina está en 555 Riverdale Dr., Suite A, Glendale, CA 91204."

## 14. Glosario de Términos Lifeline

Término	Definición
<b>BTP</b>	Proceso de Transferencia de Beneficio (Benefit Transfer Process) — el proceso del Verificador Nacional para mover el beneficio Lifeline de un suscriptor entre operadores.
<b>BCAP</b>	Programa de Auditoría de Beneficiarios y Contribuyentes — el marco de auditoría de USAC.
<b>CPNI</b>	Información Patentada de Red del Cliente — datos del cliente de telecomunicaciones protegidos bajo 47 U.S.C. § 222.
<b>CPUC</b>	Comisión de Servicios Públicos de California — regulador que adopta las reglas de California LifeLine.
<b>ETC</b>	Operador de Telecomunicaciones Elegible — un operador designado por la FCC o la PUC estatal para participar en Lifeline. ConnectTo Communications, Inc. es un ETC designado en California.
<b>FCC</b>	Comisión Federal de Comunicaciones — emite las reglas federales de Lifeline.
<b>FPG</b>	Pautas Federales de Pobreza — emitidas anualmente por HHS; base para la elegibilidad por ingresos.
<b>GO 153</b>	Orden General 153 de la PUC de California — el reglamento de California LifeLine.
<b>NLAD</b>	Base de Datos Nacional de Responsabilidad Lifeline — el sistema de inscripción y cancelación de USAC.
<b>NV</b>	Verificador Nacional — el sistema centralizado de verificación de elegibilidad de USAC.
<b>OPH</b>	Regla de Un Beneficio por Hogar (One-Per-Household).
<b>Owlup</b>	La plataforma principal de software de inscripción, activación y gestión de clientes de ConnectTo. Todo el trabajo Lifeline de ConnectTo se realiza en Owlup.
<b>PII</b>	Información de Identificación Personal.
<b>RAD</b>	Base de Datos de Responsabilidad del Representante — base de datos de USAC de representantes de inscripción registrados.
<b>Rep ID</b>	El identificador único de RAD asignado a cada representante de inscripción.
<b>TPA</b>	Administrador Externo (Third-Party Administrator) — el contratista seleccionado por la CPUC para administrar el programa California LifeLine día a día; recibe solicitudes, toma decisiones de elegibilidad, gestiona renovaciones y opera el centro de llamadas para el consumidor.

Término	Definición
<b>TPV</b>	Verificación por Terceros — verificación independiente de la autorización del consumidor (cuando se requiere).
<b>USAC</b>	Compañía Administradora del Servicio Universal — administra el programa federal Lifeline.

## 15. Evaluación de Conocimientos (QA Requerida)

Debe completar esta evaluación después de leer este manual. Se requiere una calificación aprobatoria del 90% (28 de 31 correctas). Su supervisor o el Oficial de Cumplimiento de ConnectTo calificará y revisará esta evaluación con usted. La evaluación firmada se conserva en su archivo de capacitación por diez (10) años.

Nombre del Empleado: \_\_\_\_\_ Fecha:  
\_\_\_\_\_

### Sección A — Opción Múltiple (encierre la mejor respuesta)

**1. El descuento federal Lifeline máximo para un suscriptor no Tribal por mes es:**

- a) \$5.25    b) \$9.25    c) \$25.00    d) \$34.25

**2. La regla de "un beneficio por hogar" significa:**

- a) Solo una persona por dirección puede solicitar Lifeline.  
b) Solo un beneficio Lifeline por hogar económico que comparte ingresos y gastos.  
c) Solo un beneficio Lifeline por familia.  
d) Solo un beneficio Lifeline por código postal.

**3. Un suscriptor en un plan Lifeline prepago gratuito debe usar el servicio al menos una vez cada:**

- a) 7 días    b) 15 días    c) 30 días    d) 60 días

**4. Si un suscriptor federal Lifeline no tiene uso calificado en 30 días, ConnectTo debe:**

- a) Cancelar inmediatamente.  
b) Iniciar un período de cura de 15 días, luego cancelar si aún no hay uso.  
c) Esperar hasta la recertificación anual.  
d) Cobrarle al cliente una tarifa.

**5. Los registros de suscriptores federales Lifeline deben conservarse al menos:**

- a) 1 año    b) 3 años    c) 7 años    d) 10 años

**6. ¿Cuál de los siguientes es marketing Lifeline PROHIBIDO?**

- a) Mencionar el nombre legal de ConnectTo.  
b) Ofrecer una tarjeta de regalo de \$10 a cualquiera que complete una solicitud Lifeline.  
c) Divulgar que Lifeline es un programa de beneficios del gobierno.  
d) Explicar la regla de un beneficio por hogar por escrito.

**7. ¿Qué entidad administra el programa federal Lifeline día a día?**

- a) FCC
- b) USAC
- c) CPUC
- d) FTC

**8. ¿Quién decide en realidad si un solicitante de California LifeLine es elegible?**

- a) El representante de inscripción de ConnectTo
- b) El Administrador Externo (TPA) de California LifeLine
- c) USAC
- d) El solicitante

**9. ¿Cuál de los siguientes NO es un programa calificador federal?**

- a) SNAP
- b) Medicaid
- c) SSI
- d) Membresía de Costco

**10. El identificador único que debe usar para cada transacción de NV/NLAD es su:**

- a) Número de empleado
- b) Número de teléfono personal
- c) Rep ID de RAD
- d) Contraseña de correo

**11. Un suscriptor le dice que su primo ya tiene Lifeline en la misma dirección. Usted debe:**

- a) Decirle al suscriptor que se marque como hogar independiente para que califique.
- b) Explicar la regla de un beneficio por hogar y proveer la Hoja de Trabajo del Hogar para que el suscriptor la complete con la verdad.
- c) Inscribirlo de todas formas ya que el primo es una persona diferente.
- d) Negarse y decirle que Lifeline no es para él.

**12. Enviar una solicitud sin hablar con el suscriptor real es:**

- a) Permitido si tiene sus documentos.
- b) Una violación federal que puede resultar en despido y procesamiento penal.
- c) Permitido si un familiar lo autoriza.
- d) Una práctica común.

**13. La política de compensación de ConnectTo para empleados que atienden Lifeline es:**

- a) Comisión por inscripción de \$5/solicitud.
- b) Salario fijo por hora o salario fijo; sin comisiones, bonos, spiffs o concursos por inscripción.
- c) Por hora más un bono de \$50 por cada solicitud aprobada.
- d) Basado en propinas.

**14. El software que ConnectTo usa para calificar, inscribir, activar y gestionar clientes Lifeline es:**

- a) Excel
- b) Owlup
- c) Salesforce CRM
- d) Solo el portal NV de USAC

**15. La multa civil máxima por violación de la FCC (sujeta a ajuste por inflación) está en el rango de:**

- a) \$1,000   b) \$25,000   c) \$237,000+   d) \$5

**16. ¿Cuál de los siguientes es prueba aceptable de elegibilidad por programa?**

- a) Una tarjeta EBT por sí sola.
- b) Una carta vigente de adjudicación de beneficios de Medi-Cal.
- c) La confirmación verbal de un amigo.
- d) Una foto del consumidor en una oficina de beneficios.

**17. Si sospecha que un compañero de trabajo está cometiendo fraude Lifeline, usted debe:**

- a) Confrontar al compañero.
- b) Reportarlo al Oficial de Cumplimiento de ConnectTo o a la línea directa de USAC OIG (1-888-203-8100).
- c) Ignorarlo.
- d) Decirle al cliente.

**Sección B — Verdadero o Falso (V / F)**

- 18. \_\_\_ Es aceptable compartir mis credenciales de Owlup o Rep ID de RAD con un compañero si necesita inscribir a un cliente rápido.
- 19. \_\_\_ Los beneficios Lifeline son transferibles a otras personas.
- 20. \_\_\_ Puedo ofrecerle una tarjeta de Starbucks de \$5 a un cliente que acepte inscribirse.
- 21. \_\_\_ Debo explicar la regla de un beneficio por hogar a cada solicitante.
- 22. \_\_\_ Un consumidor puede tener Lifeline en más de una línea telefónica para su hogar.
- 23. \_\_\_ Los suscriptores federales Lifeline deben recertificar cada año.
- 24. \_\_\_ La documentación del cliente puede almacenarse en mi teléfono personal por conveniencia.
- 25. \_\_\_ Es un delito federal hacer una declaración falsa en una solicitud Lifeline.
- 26. \_\_\_ California LifeLine y Federal Lifeline son el mismo programa con el mismo administrador.
- 27. \_\_\_ Debo completar la Hoja de Trabajo del Hogar por el cliente para asegurarme de que esté llena correctamente.
- 28. \_\_\_ Los empleados de ConnectTo pueden aceptar un bono por inscripción de una agencia externa.

**Sección C — Respuesta Corta**

- 29. Liste tres (3) programas federales que califican a un consumidor para Lifeline.

1) \_\_\_\_\_ 2) \_\_\_\_\_ 3)

30. Indique, con sus propias palabras, quién decide si un consumidor es elegible para Lifeline federal y quién decide para California LifeLine.

Federal:

\_\_\_\_\_

California:

\_\_\_\_\_

31. ¿Qué hace si un cliente le hace una pregunta cuya respuesta no sabe?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Calificación: \_\_\_\_\_ / 31      Aprobado / Reprobado (encierre uno):    APROBADO  
REPROBADO**

Revisado por (Oficial de Cumplimiento / Supervisor de ConnectTo):

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Firma:

\_\_\_\_\_

## 16. Reconocimiento y Certificación del Empleado

**POR FAVOR LEA CADA DECLARACIÓN CON CUIDADO ANTES DE FIRMAR.**

Al firmar a continuación, certifico que:

30. He recibido, leído y entendido todo el Manual del Empleado de Ventas Lifeline, Reglas y Capacitación de ConnectTo Communications, Inc., incluyendo las reglas federales (FCC/USAC) y las reglas de California LifeLine (CPUC/TPA).
31. He completado la Evaluación de Conocimientos requerida en la Sección 15 y he revisado cualquier respuesta incorrecta con mi supervisor o el Oficial de Cumplimiento de ConnectTo.
32. Entiendo que Lifeline es un programa de beneficios federal y estatal financiado con dinero público y que se aplican reglas estrictas a su venta, mercadeo, inscripción, recertificación y soporte al cliente.
33. Entiendo que ConnectTo no toma decisiones de elegibilidad — USAC decide la elegibilidad federal a través del Verificador Nacional, y el Administrador Externo de California LifeLine decide la elegibilidad de California bajo las reglas de la CPUC.
34. Entiendo la regla de un beneficio por hogar y cómo aplicarla correctamente.
35. Entiendo que debo usar solo mi propio Rep ID de RAD y mis propias credenciales de Owlup para cada transacción, y que nunca compartiré, prestaré ni pediré prestado Rep IDs o credenciales de inicio de sesión.
36. Entiendo que realizaré todo el trabajo Lifeline de ConnectTo en Owlup, en dispositivos cifrados emitidos por ConnectTo, y que no copiaré, fotografiaré, capturaré pantalla, enviaré por correo ni removeré de otra forma información del cliente fuera de Owlup.
37. Entiendo que debo usar solo guiones y divulgaciones aprobados por ConnectTo y que no puedo improvisar respuestas a preguntas relacionadas con cumplimiento.
38. Entiendo y acepto que ConnectTo NO paga ninguna comisión, bono, spiff, premio de concurso, tarjeta de regalo ni otra compensación variable por inscripción para Lifeline; mi compensación es salario fijo por hora o salario fijo; y reportaré cualquier oferta o pago en contrario.
39. Entiendo que ofrecer o proveer cualquier incentivo (dinero, tarjeta de regalo, premio, regalo, sorteo u otra cosa de valor) a un consumidor a cambio de una solicitud o inscripción Lifeline está estrictamente prohibido.
40. Entiendo que debo proteger la información del cliente en todo momento de acuerdo con las reglas federales de CPNI, la CCPA/CPRA y las políticas de privacidad de ConnectTo.

41. Entiendo que las violaciones de las reglas Lifeline pueden resultar en despido inmediato, responsabilidad personal civil y penal e inhabilitación permanente del programa Lifeline.
42. Acepto reportar inmediatamente cualquier sospecha de violación, fraude o inquietud de cumplimiento al Oficial de Cumplimiento de ConnectTo o a la línea directa de USAC OIG (1-888-203-8100), y entiendo que estoy protegido contra represalias por cualquier reporte hecho de buena fe.
43. Acepto completar la capacitación anual de actualización y cualquier capacitación adicional que ConnectTo asigne.
44. Entiendo que este reconocimiento se conservará en mi archivo de capacitación por al menos diez (10) años.

## Información del Empleado

**Nombre Completo del Empleado (en letra de molde):**

\_\_\_\_\_

**Puesto / Rol del Empleado:** \_\_\_\_\_

**Rep ID de RAD del Empleado (si aplica):**

\_\_\_\_\_

**Firma del Empleado:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

## Testigo / Capacitador

**Nombre del Capacitador (en letra de molde):**

\_\_\_\_\_

**Firma del Capacitador:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

## Revisión del Oficial de Cumplimiento de ConnectTo

**Nombre del Oficial de Cumplimiento (en letra de molde):**

\_\_\_\_\_

**Firma del Oficial de Cumplimiento:**

---

**Fecha de Archivo en los Registros de Capacitación:**

---

### **RECORDATORIO FINAL**

Al firmar arriba, está certificando — bajo la política de cumplimiento de ConnectTo Communications, Inc. y como una declaración que puede ser revisada por USAC, la FCC, la CPUC, el TPA de California y auditores federales/estatales — que ha sido capacitado en las reglas Lifeline y que las seguirá. Tome esto en serio. Su trabajo, la designación ETC de ConnectTo y la integridad de un programa de red de seguridad crítico para los estadounidenses de bajos ingresos dependen de ello.

Visite [www.ConnectTo.com](http://www.ConnectTo.com) para información de la empresa y [www.ConnectTo.com/lifeline](http://www.ConnectTo.com/lifeline) para la página pública de Lifeline.