**Preguntas frecuentes sobre ECF: ¿Cómo pueden conectar los centros educativos a los estudiantes, maestros y otras personas que no tienen internet?**

**Cox Home Connectivity for Education (Conectividad en el hogar para la educación de Cox)**

El gobierno federal dispuso recientemente la creación del Fondo de emergencia para la conectividad (ECF, por sus siglas en inglés) con el fin de facilitar conectividad de internet a estudiantes y usuarios de bibliotecas cuando no se encuentren en el centro de estudios o en la biblioteca. Cox está ofreciendo una solución de conectividad especial bajo el programa de Soluciones para la educación. El nivel de servicio específico es el nivel ConnectAssist, que ofrece velocidades de descarga de 50 Mbps y de carga de 3 Mbps.

**Pregunta:**  **¿En qué consiste la solución Cox Home Connectivity for Education?**

**Respuesta:** El programa Cox Home Connectivity for Education incluye:

* Servicio a nivel de 50 Mbps/3Mbps a $30 por mes, subsidiado en su totalidad por ECF hasta el 30 de junio de 2022.
* No se requiere un acuerdo a plazo.
* No se requiere un depósito.
* Pueden participar los clientes de Cox que tengan saldos pendientes por debajo de los $500.
* Autoinstalación (Easy Connect) incluida
* 1.25 TB de uso; no se cobrarán excesos de uso de datos hasta el 30 de junio de 2022.

Estos podrían ser algunos costos potenciales:

* $20 por el módem de wifi, cubiertos por ECF
* Para los clientes que necesiten instalación profesional, ECF cubre un costo único de $100 que deberá pagar el centro educativo o biblioteca.

Nota:

* Los clientes no podrán hacer un *upgrade* del servicio de internet mientras participen en el programa Cox Home Connectivity for Education. El cliente será responsable de cualquier otro servicio adicional.

**Pregunta: ¿Quién es elegible para recibir la conectividad de internet con el subsidio de ECF?**

**Respuesta:**  El propósito del Fondo de emergencia para la conectividad es facilitar el acceso a internet a los estudiantes de K-12, los maestros y los usuarios de bibliotecas que no tienen internet en casa. Los centros educativos y las bibliotecas deberán enviar a Cox las direcciones de los participantes elegibles.

Para más información o para registrarte, visita cox.com/ecf.

El programa Cox Home Connectivity for Education está disponible para nuevos clientes de internet de Cox, y clientes que pertenecen al sistema escolar o bibliotecario, y que no tienen internet en casa. Los centros educativos y las bibliotecas deben trabajar directamente con Cox para ofrecer subsidios para el servicio de internet. El programa Cox Home Connectivity for Education está disponible para cualquier estudiante o maestro que el centro educativo quiera subsidiar, o para cualquier usuario que una biblioteca quiera subsidiar, siempre y cuando estas personas no tengan una conexión a internet. El centro educativo o biblioteca DEBE enviar una lista de direcciones para calificar en el programa. Para solicitar el subsidio, las familias pueden visitar cox.com/ecf.

**Pregunta:**  **¿Cómo pueden los centros educativos y las bibliotecas iniciar el proceso de subvención?**

**Respuesta:**          Cox ha creado un proceso para ayudar a las personas elegibles a conectarse rápidamente.  Cox recomienda como primer paso que los centros educativos y las bibliotecas envíen un mensaje a Cox a [connectnow@cox.com](mailto:connectnow@cox.com).  Si estás interesado en este programa, escribe “Cox Home Connectivity for Education” en el asunto del mensaje.  Cuando Cox reciba este *email*, un coordinador de Cox te enviará un enlace protegido por SharePoint para que subas una lista con las direcciones de los estudiantes/maestros/usuarios (no incluyas nombres ni información de contacto, solo domicilios). Te pedimos que no envíes direcciones directamente por *email*.  
  
Cox verificará las direcciones y te dirá quiénes son elegibles para participar.

Para los desembolsos del ECF y otros pagos en bloque, los centros educativos y las bibliotecas deben decidir qué domicilios quieren subsidiar a $30 al mes. Los centros educativos y las bibliotecas deberán trabajar con el representante de cuenta de Cox Business para completar un memorando de entendimiento con Cox y presentarlo junto con cualquier cambio en los domicilios.

Cuando se hayan aplicado los criterios correspondientes a los domicilios de los participantes, el coordinador de Cox Home Connectivity for Education enviará una notificación para que se avise a los participantes que presenten una solicitud. Los centros educativos y las bibliotecas deberán enviar una carta detallada con información para registrarse y los pagos de subsidios que pueden recibir los participantes. No se recomienda que los participantes presenten la solicitud sin haber antes completado el proceso, ya que no podrán pedir nuevos servicios. Cox ha incluido cartas de ejemplo que los centros educativos y las bibliotecas pueden utilizar como plantilla, y se encuentran en el paquete de herramientas del programa en Cox.com/ecf.

**Pregunta: ¿Qué tienen que hacer los clientes para inscribirse?**

**Respuesta:** Los clientes pueden visitar cox.com/ecf e ingresar su dirección. **(próximamente se incluirá un enlace con una descripción detallada de esta experiencia.)**

**Pregunta: ¿Cómo se hará la facturación?**

**Respuesta:** Cox enviará una factura mensual a la Compañía Administrativa de Servicios Universales (USAC, por sus siglas en inglés) por el monto del servicio y la instalación en los domicilios elegibles enumerados y certificados por el centro educativo o la biblioteca solicitante. El centro educativo o la biblioteca solicitante es responsable de solicitar la subvención y procurar que sea suficiente para cubrir los costos mensuales totales del servicio, los equipos, la instalación, los impuestos y las tarifas, ya que, de lo contrario, Cox no podrá facturar a la USAC para cubrir el monto total.

**Pregunta:**  **¿Se va a facturar a los clientes por el uso de datos?**

**Respuesta:** Los clientes recibirán 1.25 TB de uso como parte del programa Cox Home Connectivity for Education. Cox no cobrará excesos de uso de datos hasta el 30 de junio de 2022.

**Pregunta: ¿Tienen que firmar los usuarios del programa ofrecido por Cox un acuerdo a plazo o hacerse responsables por cargos de cancelación?**

**Respuesta:** Nuestros términos de uso normales son aplicables, pero no se requiere un acuerdo a plazo y no hay cargos por cancelación.

**Pregunta: ¿Se incluye un costo adicional por la instalación?**

**Respuesta:**  Nuestra solución de ECF incluye el modo de autoinstalación (Easy Connect). Si no está disponible Easy Connect, se realizará una instalación profesional (Pro Connect) con los $100 del cargo de instalación que paga el centro educativo o biblioteca.

**Pregunta: ¿Pueden los participantes hacer la instalación por sí mismos o tienen que hacer una cita para realizar una instalación profesional?**

**Respuesta:** El programa Cox Home Connectivity for Education ofrece el modo de autoinstalación. En limitadas circunstancias donde no sea posible hacer la autoinstalación, se dispone de un servicio de instalación profesional, pero el centro educativo o la biblioteca solicitante deberá asegurarse de que haya fondos suficientes para cubrir este cargo.

**Pregunta:** **¿Cuánto tiempo se tarda en llegar el *gateway* de wifi para instalarlo?**

**Respuesta:** Si se seleccionó Easy Connect, el kit debería llegar en un período de 5 a 10 días.

**Pregunta: ¿Cuánto tiempo lleva instalar el *gateway* de wifi?**

**Respuesta:** La mayoría de los clientes nuevos puede instalar el módem por su cuenta con las instrucciones de autoinstalación, que recibirán directamente por correo después de que se les apruebe en el programa. En el caso de que se necesite una instalación profesional, haremos todo lo posible por que los clientes estén conectados a la mayor brevedad.

**Pregunta:** **¿Cómo pueden los maestros y las familias interesadas acceder a información sobre las soluciones disponibles e inscribirse en el servicio si no tienen una computadora o una conexión de internet en casa?**

**Respuesta:** El sitio web del programa Cox Home Connectivity for Education está optimizado para dispositivos móviles de forma que sea más fácil presentar una solicitud. Las personas interesadas en recibir la conectividad pueden visitar cox.com/ecf.

**Pregunta:** **¿Por qué está haciendo Cox esta oferta?**

**Respuesta:** Cox quiere contribuir a cerrar la brecha digital y hacer su parte como proveedor de comunicaciones y ayudar a las personas que lo necesiten a conectarse a internet. Esta oferta ayuda a eliminar los obstáculos de costo y de conectividad para los educadores, estudiantes y familias que necesitan una conexión de internet.

**Pregunta: ¿Pueden los centros educativos subsidiar el acceso a internet de los maestros?**

**Respuesta:** ¡Por supuesto que sí! Cualquier miembro del personal docente que de otra forma no cuente con una conexión de banda ancha adecuada para la enseñanza a distancia en donde vive es elegible para el subsidio de ECF.

**Pregunta:** **¿Dónde puedo informarme más sobre el programa Cox Home Connectivity for Education?**

**Respuesta:** Los centros educativos y las bibliotecas pueden visitar cox.com/ecf para conocer más sobre cómo solicitar el subsidio de internet a través de Cox para sus estudiantes y maestros. El coordinador del programa Cox Home Connectivity for Education está disponible en caso de necesitar asistencia adicional.

**Pregunta: ¿Cuánto tiempo duran los beneficios?**

**Respuesta:** La subvención cubrirá los servicios que se presten hasta el 30 de junio de 2022.

**Pregunta: ¿Qué pasará cuando haya terminado el programa?**

**Respuesta:** Los centros educativos y las bibliotecas serán responsables de informar a los estudiantes, maestros y usuarios participantes de la fecha final de la subvención de ECF y que pueden cancelar el servicio en cualquier momento. Para evitar su interrupción, Cox continuará prestando el servicio en las mismas ubicaciones después de que termine la subvención de ECF, excepto en el caso de su cancelación por cualquier motivo, y facilitará información sobre cualquier cambio en las tarifas, plazos o condiciones del servicio conforme a sus operaciones comerciales normales.

**Pregunta: ¿Están involucrados los centros educativos en la prestación del servicio?**

**Respuesta:** No, el Servicio Residencial de Cox presta todos los servicios directamente a las familias. Los servicios se rigen por las estipulaciones del Acuerdo de Servicio a Clientes Residenciales de Cox (Cox Residential Customer Service Agreement), todos los términos y condiciones de los servicios residenciales y las políticas asociadas, entre ellas la política de privacidad y de uso aceptable. Estos términos y condiciones se pueden encontrar en línea en [cox.com/policy](https://www.cox.com/policy).