

FAQs for Service Electric Cable TV Customers Concerning Emergency Broadband Benefit Program (EBB)

What is the EBB Program?

The **Emergency Broadband Benefit** is an FCC program to help families and households struggling to afford internet service during the COVID-19 pandemic. This new benefit will connect eligible households to jobs, critical healthcare services, virtual classrooms, and so much more.

Who is eligible?

A household is eligible if one member of the household:

- 1) Qualifies for the [Lifeline](#) program;
- 2) Receives benefits under the free and reduced-price school lunch program or the school breakfast program, including through the USDA Community Eligibility Provision, or did so in the 2019-2020 school year;
- 3) Received a Federal Pell Grant during the current award year;
- 4) Experienced a substantial loss of income since February 29, 2020 and the household had a total income in 2020 below \$99,000 for single filers and \$198,000 for joint filers; or
- 5) Meets the eligibility criteria for a participating providers' existing low-income or COVID-19 program.

Can I sign up for the EBB if I am already a customer or if I was a customer in the past?

Yes, the benefit is available to eligible new, prior, and existing customers of SECTV.

Can my roommate and I each get a monthly discount?

The Emergency Broadband Benefit Program is limited to one monthly service discount per household, which is defined as any individual or group of individuals who are living together at the same address and share income and expenses.

Can I apply if I have a past due balance with a provider?

Yes, eligible customers with a past due balance or a balance in collections are eligible for the benefit.

Do I receive the funds directly each month?

No, the Emergency Broadband Benefit provides a monthly discount on broadband service of up to \$50 per eligible household (or up to \$75 per eligible household on Tribal lands). SECTV, like all participating broadband service providers, will receive the funds directly from the Emergency Broadband Benefit Program.

What is Lifeline and how do I qualify?

Lifeline is the FCC's program to help make communications services more affordable for low-income consumers. To participate in the Lifeline program, consumers must either have an income that is at or below 135% of the [Federal Poverty Guidelines](#) or participate in certain federal assistance programs, such as the Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP), Medicaid, Federal Public Housing Assistance, Supplemental Security Income, the Veterans and Survivors Pension Benefit, or certain Tribal Programs. You can see if you are eligible by reviewing the information available at lifelinesupport.org (click "Do I Qualify?").

Can I receive both the EBB and Lifeline benefits at the same time?

Yes. You can also combine these benefits with other state and local benefits where available. They can be applied to the same qualifying service or separately to a Lifeline service and an Emergency Broadband Benefit Program service with the same or different providers. For example, an eligible household could have a Lifeline-supported mobile phone service and a separate home broadband service that is supported through the Emergency Broadband Benefit.

Everyone at my child's school receives breakfast and lunch at no cost. Do we qualify?

Yes. Households with a student enrolled in a school or school district where every student receives this benefit are eligible for the Emergency Broadband Benefit Program.

How much does broadband service cost?

The Emergency Broadband Benefit Program provides a monthly discount for broadband service up to \$50 per eligible household, or up to \$75 per eligible household on Tribal lands. The discount will be applied to your broadband service, but the ultimate cost to you will depend on the eligible plan you select from SECTV.

Can I upgrade my current plan to take advantage of the full \$50 per month?

Yes. You may call SECTV about the plans we have available as part of the Emergency Broadband Benefit program.

What equipment will be supplied with my Internet Service?

A modem or a modem/router will be supplied to you as part of your Broadband Service. All equipment is property of Service Electric Cable TV. Equipment must be returned within 30 days of disconnection or charges will apply.

If service plan I pick is \$40 per month, do I get extra money?

No. SECTV is only reimbursed for the cost of the plan up to \$50 per eligible household, or up to \$75 per eligible household on Tribal lands.

If the plan I pick is more than the monthly discount for broadband service, do I pay the extra myself?

Yes. You are responsible for any amount over \$50 per month (or over \$75 per month on Tribal lands) for broadband service under the Emergency Broadband Benefit.

I currently subscribe to a bundle of services that includes internet, TV, and phone. Can I apply EBB to my monthly bill?

The Emergency Broadband Benefit can be applied to the cost of internet service. You will be removed from the bundle package while the program is in place. You will be responsible for your bill for any services that are above the monthly discount.

How long will the Emergency Broadband Benefit Program last?

The Emergency Broadband Benefit Program is a temporary emergency program developed in response to the COVID-19 pandemic. The program will end once the program funds are exhausted, or six months after the Department of Health and Human Services declares an end to the pandemic, whichever comes first.

How will I know the Emergency Broadband Benefit Program is ending?

Service Electric Cable TV will provide notice regarding the end date or billing cycle that the full benefit will apply to your bill and/or the date or billing cycle that a partial benefit will apply to your bill. You are responsible for the cost of your broadband service after the program ends

What if the program funding runs out during my monthly billing cycle?

The end of the program may not be timed to your billing cycle for service. This may result in you receiving less than the full monthly service discount in the final month of the program. In the event that you might receive a partial benefit in the last month of the program, SECTV must receive your permission before they can charge you an amount higher than what you would pay if the full Emergency Broadband Benefit is applied to your broadband bill. In other words, if you were receiving a \$50 discount off of your broadband bill, but based on the available funds in the program, there is only enough to provide you with a \$40 discount, your provider must have your permission to charge you the additional \$10.

Can I continue to receive broadband service when the Emergency Broadband Benefit Program ends?

Households will need to opt-in or request to continue broadband services with SECTV. If you don't opt-in or select a new service plan with your provider, your broadband service will end once the program ends.

What if I opt-out of service at the end of the program?

If you opt-out of receiving your broadband services at the end of the EBB program, your services will be shut off and billing will stop. All equipment must be returned within 30 days of the program end date or charges will apply.

Will I be charged for service when the Emergency Broadband Benefit Program ends?

Yes, you will be charged full rate to continue receiving service from your provider if you opted in to continue services. If you opted out, services will be disconnected, equipment will need to be returned and billing will stop.

Can part of the monthly discount cover my router rental fee?

Yes. The monthly discount can be used to cover routers and modems in addition to your broadband service cost. Keep in mind the total monthly discount remains \$50 (or \$75 on Tribal lands).

How can I sign up for the Emergency Broadband program?

The FCC has established May 12, 2021 as the commencement of their EBB Program. Please check FCC website, www.fcc.gov/broadbandbenefit, regularly for the latest information.

First, you will need to go online to enroll in this FCC program and receive confirmation that you are eligible.

Then you will go to the Service Electric Cable TV website, www.sectv.com/EBB and fill out the necessary paperwork online

A Customer Service Representative will contact you M-F between 8:00 and 5:00 to enroll you in the EBB Program.

If you do not have online access, please send a letter to the below FCC Address to request forms.

Emergency Broadband Support Center
PO Box 7081
London, KY 40742

You may also contact SECTV for assistance.

If you do not have Internet Access please contact our office at 610-865-9100

<https://www.sectv.com/Web/aspEBBForm.aspx?strSystem=LV>



Preguntas frecuentes para clientes de servicio de TV por cable eléctrico

Concerniente al Programa de Beneficios de Banda Ancha de Emergencia (EBB)

¿Qué es el programa EBB?

El beneficio de banda ancha de emergencia es un programa de la FCC para ayudar a las familias y hogares que tienen dificultades para pagar el servicio de Internet durante la pandemia de COVID-19. Este nuevo beneficio conectará a los hogares elegibles con trabajos, servicios de atención médica críticos, aulas virtuales y mucho más.

¿Quien es elegible?

1. Quien Califica para el programa Lifeline.
2. Quien Recibe beneficios bajo el programa de almuerzos escolares gratuitos, precio reducido o el programa de desayunos escolares, incluso a través de la Disposición de elegibilidad de la comunidad del USDA, o lo hizo en el año escolar 2019-2020
3. Quien Recibió una Beca Federal Pell durante el año de concesión actual
4. Quien Experimentó una pérdida sustancial de ingresos desde el 29 de febrero de 2020 y el hogar que tuvo un ingreso total en 2020 por debajo de \$99,000 para contribuyentes solteros y \$198,000 para contribuyentes conjuntos
5. Quien Cumple con los criterios de elegibilidad para el programa COVID-19 o de bajos ingresos existente de un proveedor participante.

¿Puedo inscribirme en el EBB si ya soy cliente o si lo fui en el pasado?

Sí, el beneficio está disponible para clientes elegibles nuevos, anteriores y existentes de SECTV.

¿Mi compañero de cuarto y yo podemos obtener un descuento mensual?

El Programa de Beneficios de Emergencia de Banda Ancha está limitado a un descuento de servicio mensual por hogar, que se define como cualquier individuo o grupo de individuos que viven juntos en la misma dirección y comparten ingresos y gastos.

¿Puedo presentar una solicitud si tengo un saldo adeudado con un proveedor?

Sí, los clientes con un saldo vencido o un saldo en cobranza son elegibles para el beneficio.

¿Recibo los fondos directamente cada mes?

No, el beneficio de banda ancha de emergencia ofrece un descuento mensual en el servicio de banda ancha de hasta \$ 50 por hogar elegible (o hasta \$ 75 por hogar elegible en tierras tribales). SECTV, como todos los proveedores de servicios de banda ancha participantes, recibirá los fondos directamente del Programa de Beneficios de Banda Ancha de Emergencia.

¿Qué es Lifeline y cómo califico?

Lifeline es el programa de la FCC para ayudar a que los servicios de comunicaciones sean más asequibles para los consumidores de bajos ingresos. Para participar en el programa Lifeline, los consumidores deben tener un ingreso igual o inferior al 135% de las Pautas Federales de Pobreza o participar en ciertos programas de asistencia federal, como el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP), Medicaid, Asistencia Federal para la Vivienda Pública. La Seguridad de Ingreso Suplementario, el Beneficio de Pensión para Veteranos y Sobrevivientes o ciertos Programas Tribales. Puede ver si es elegible revisando la información disponible en lifelinesupport.org (haga clic en "¿Califico?").

¿Puedo recibir los beneficios de EBB y Lifeline al mismo tiempo?

Si. También puede combinar estos beneficios con otros beneficios estatales y locales cuando estén disponibles. Se pueden aplicar al mismo servicio calificado o por separado a un servicio Lifeline y un servicio del Programa de Beneficios de Banda Ancha de Emergencia con el mismo o diferentes proveedores. Por ejemplo, un hogar elegible podría tener un servicio de telefonía móvil compatible con Lifeline y un servicio de banda ancha para el hogar separado que sea compatible con el beneficio de banda ancha de emergencia.

Todos en la escuela de mi hijo reciben desayuno y almuerzo sin costo alguno. ¿Calificamos?

Si. Los hogares con un estudiante inscrito en una escuela o distrito escolar donde cada estudiante recibe este beneficio son elegibles para el Programa de Beneficios de Banda Ancha de Emergencia.

¿Cuánto cuesta el servicio de banda ancha?

El Programa de Beneficios de Emergencia de Banda Ancha ofrece un descuento mensual para el servicio de banda ancha de hasta \$ 50 por hogar elegible, o hasta \$ 75 por hogar elegible en tierras tribales. El descuento se aplicará a su servicio de banda ancha, pero el costo final para usted dependerá del plan elegible que seleccione con SECTV.

¿Puedo actualizar mi plan actual para aprovechar el total de \$50 por mes?

Si. Puede llamar a la SECTV acerca de los planes que tenemos disponibles como parte del programa de Beneficios de Banda Ancha de Emergencia.

¿Qué equipo se suministrará con mi servicio de Internet?

Se le proporcionará un módem o un módem/enrutador como parte de su Servicio de banda ancha. Todo el equipo es propiedad del Servicio de Televisión por Cable Eléctrico. El equipo debe devolverse dentro de los 30 días posteriores a la desconexión o se aplicarán cargos.

Si el plan de servicio que elijo es de \$40 por mes, ¿obtengo dinero extra?

No. SECTV solo se reembolsa por el costo del plan hasta \$50 por hogar elegible, o hasta \$75 por hogar elegible en tierras tribales.

Si el plan que escojo es mayor que el descuento mensual por el servicio de banda ancha, ¿pago yo mismo el adicional?

Si. Usted es responsable de cualquier monto superior a \$50 por mes (o superior a \$75 por mes en tierras tribales) por el servicio de banda ancha bajo el Beneficio de emergencia de banda ancha.

Actualmente estoy suscrito a un paquete de servicios que incluye Internet, TV y teléfono. ¿Puedo aplicar EBB a mi factura mensual?

El beneficio de banda ancha de emergencia se puede aplicar al costo del servicio de Internet. Se le eliminará del paquete mientras el programa esté en su lugar. Usted será responsable de su factura por cualquier servicio que supere el descuento mensual.

¿Cuánto durará el Programa de beneficios de banda ancha de emergencia?

El Programa de Beneficios de Banda Ancha de Emergencia es un programa de emergencia temporal desarrollado en respuesta a la pandemia de COVID-19. El programa finalizará una vez que se agoten los fondos del programa, o seis meses después de que el Departamento de Salud y Servicios Humanos declare el fin de la pandemia, lo que ocurra primero.

¿Cómo sabré que el Programa de Beneficios de Banda Ancha de Emergencia está terminando?

Service Electric Cable TV proporcionará un aviso con respecto a la fecha de finalización o ciclo de facturación de que el beneficio completo se aplicará a su factura y/o la fecha o ciclo de facturación en que se aplicará un beneficio parcial a su factura. Usted es responsable del costo de su servicio de banda ancha una vez finalizado el programa.

¿Qué pasa si los fondos del programa se agotan durante mi ciclo de facturación mensual?

Es posible que el final del programa no esté programado para su ciclo de facturación del servicio. Esto puede resultar en que reciba menos del descuento de servicio mensual completo en el último mes del programa. En el caso de que pueda recibir un beneficio parcial en el último mes del programa, SECTV debe recibir su permiso antes de que pueda cobrarle un monto superior a

lo que pagaría si el Beneficio de emergencia de banda ancha completo se aplicara a su factura de banda ancha. En otras palabras, si estaba recibiendo un descuento de \$50 en su factura de banda ancha, pero según los fondos disponibles en el programa, solo hay suficiente para brindarle un descuento de \$40, su proveedor debe tener su permiso para cobrarle el adicional. \$10.

¿Puedo seguir recibiendo el servicio de banda ancha cuando finalice el Programa de beneficios de banda ancha de emergencia?

Los hogares deberán optar por participar o solicitar la continuación de los servicios de banda ancha con SECTV. Si no se inscribe o no selecciona un nuevo plan de servicio con su proveedor, su servicio de banda ancha finalizará una vez que finalice el programa.

¿Qué sucede si me excluyo del servicio al final del programa?

Si opta por no recibir sus servicios de banda ancha al final del programa EBB, sus servicios se cerrarán y la facturación se detendrá. Todo el equipo debe devolverse dentro de los 30 días posteriores a la fecha de finalización del programa o se aplicarán cargos.

¿Se me cobrará por el servicio cuando finalice el Programa de beneficios de banda ancha de emergencia?

Sí, se le cobrará la tarifa completa para continuar recibiendo el servicio de su proveedor.

¿Puede parte del descuento mensual cubrir la tarifa de alquiler de mi enrutador?

Sí. El descuento mensual se puede utilizar para cubrir enrutadores y módems además del costo del servicio de banda ancha. Tenga en cuenta que el descuento mensual total sigue siendo de \$50 (o \$75 en tierras tribales).

¿Cómo puedo inscribirme en el programa de banda ancha de emergencia?

La FCC ha establecido el 12 de mayo de 2021 como el comienzo de su Programa EBB. Consulte el sitio web de la FCC, www.fcc.gov/broadbandbenefit, con regularidad para obtener la información más reciente.

Primero, deberá conectarse en línea para inscribirse en este programa de la FCC y recibir la confirmación de que es elegible.

Luego, irá al sitio web de Service Electric Cable TV, www.sectv.com/EBB y completará la documentación necesaria en línea.

Un representante de servicio al cliente se comunicará con usted de lunes a viernes entre las 8:00 y las 5:00 para inscribirlo en el programa EBB.

Si no tiene acceso en línea, envíe una carta a la siguiente dirección de la FCC para solicitar formularios.

Centro de soporte de banda ancha de emergencia
Apartado de correos 7081
Londres, KY 40742

También puede comunicarse con SECTV para obtener ayuda.