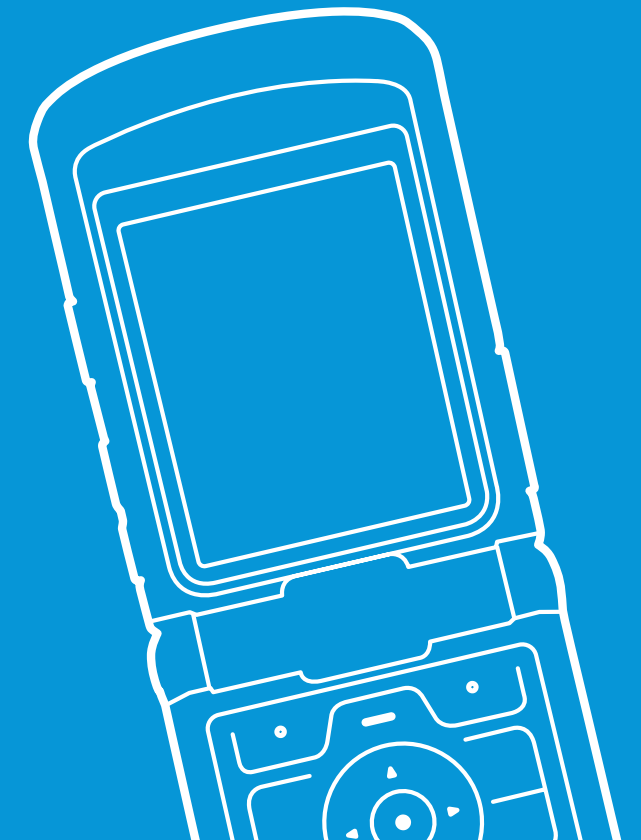


# Cómo Elegir Un Proveedor De Servicio Telefónico Móvil



que la compañía le ofrece.

- Las compañías ofrecen servicio en ciertos lugares a través de “acuerdos de roaming” con otras compañías. Algunos planes cobran extra por minutos utilizados durante “roaming” y otros no. Revise los mapas de cobertura y comprenda cómo le van a cobrar si utiliza roaming.

## CÓMO mantener el mismo número

- Si ya tiene cuenta de teléfono móvil, por lo general podrá retener o “portar” su número actual cuando cambia de compañía. Antes de cambiar, verifique que el contrato de la compañía actual no siga estando vigente y que resulte usted responsable por cargos de cancelación.
- Si está cortando la conexión con la línea terrestre por el servicio inalámbrico, también podría portar el número de teléfono de su casa al móvil.
- No cancele el servicio con su compañía actual inmediatamente o podría perder el número que desea portar.
- Averigüe con la compañía nueva si cobra por portar el número.
- Para facilitar el proceso de portar el número, tenga a mano una factura anterior de teléfono, ya que la compañía nueva le pedirá información sobre su cuenta anterior.
- Solicite que la compañía nueva le notifique cuando se haya finalizado el proceso de portar el número, por lo general en unas pocas horas. El servicio anterior será cancelado automáticamente, pero no es mala idea verificar.

## Reembolsos

- Las compañías de teléfonos móviles ofrecen reembolsos sobre teléfonos nuevos. Presente la documentación antes de la fecha de vencimiento y guarde una copia.

## RECICLE

Si cambia de compañía de teléfono móvil, es posible que necesite otro teléfono. Usted le puede hacer un favor al medio ambiente y posiblemente a alguna institución de beneficencia donando su equipo viejo para que lo vuelvan a usar o lo reciclen.

Muchas tiendas de teléfonos móviles aceptan teléfonos y accesorios que usted no desee y hasta puede ser que su donación pueda ser una deducción de impuestos.

Antes de deshacerse de su teléfono, no deje de cancelar el servicio; retire y guarde la tarjeta de SIM, si su teléfono tiene. Es la microficha que usted le inserta al teléfono que utiliza tecnología GSM; contiene información sobre el teléfono. Luego, siga las instrucciones del fabricante para borrar la información personal en el teléfono, que se podrá encontrar en el manual de operador o en el sitio Web del fabricante.

## EVITE SORPRESAS EN SU CUENTA DE TELÉFONO MÓVIL

- Pida un cálculo de la primera factura y las siguientes cuando se inscribe. La primera cuenta posiblemente sea más alta de lo normal debido a los cargos de activación, posible prorrateo de los cargos mensuales y pago por adelantado de los costos del siguiente mes.
- Todos los meses el monto total de la factura será más que la cantidad de su plan de llamada debido a los impuestos y recargos. En ciertos estados, estos cargos le suman más del 20% a la factura.
- Aplican cargos adicionales por llamadas a directorio y otros servicios. Consulte el sitio Web de su compañía o llame a servicio al cliente para informarse sobre los costos.
- Averigüe cómo llevar el control de los minutos. Algunas compañías le permiten verificar su saldo por teléfono o en el sitio Web de la compañía o llamando a un número sin cargo. De esta forma puede evitar pagar costosos minutos adicionales, también llamados cargos por excedente.
- A diferencia de los servicios de voz, los servicios de datos por lo general se cobran por kilobyte. Consulte con su compañía de teléfono móvil cuántos kilobytes son necesarios para realizar ciertas actividades comunes como descargar fotos, revisar el correo electrónico o leer titulares de noticias. Aunque Instant Messaging puede ser “gratis” en su computadora, utiliza kilobytes en el aparato telefónico móvil.
- Si descubre cargos no autorizados u otros errores en su cuenta, comuníquese con su compañía inmediatamente para informarles sobre el problema. Tome nota de la fecha en que llamó a la compañía, con quién habló y lo que le dijeron. Pregunte si es posible recibir una confirmación de la conversación por correo electrónico. Tener esta información le va a resultar útil en caso que el problema no sea resuelto a su satisfacción.



## CÓMO EVITAR ROBOS Y FRAUDES

- Cuide su teléfono móvil como cualquier otro artículo de valor; no lo deje en el auto ni desatendido en un lugar público. La mayoría de los teléfonos móviles pueden usarse para hacer llamadas internacionales, lo que atrae a los ladrones.
- Si pierde o le roban el teléfono móvil, comuníquese con su compañía inmediatamente y suspenda el servicio. No espere; de esa forma se protegerá contra cargos por uso no autorizado. Denuncie el robo a la policía y obtenga el número del informe policial, ya que se lo puede pedir la compañía de teléfonos.
- La mayoría de los teléfonos manuales tienen características de

seguridad integradas, por lo que se debe revisar el manual y la guía del usuario. Con frecuencia usted puede proteger información privada con claves, como su directorio, y restringir las llamadas de salida.

- Cuide su información personal, incluso la factura de su teléfono y otras cuentas, recibos e información de crédito. Con el aumento del robo de identidad, es prudente triturar las cuentas viejas antes de desecharlas.

## Recursos Adicionales

- Cellular Telecommunications and Internet Association (CTIA): [www.ctia.org](http://www.ctia.org)
- Consumer Action: [www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)
- Federal Communications Commission: [www.fcc.gov](http://www.fcc.gov)

## Consumer Action

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)

221 Main St., Suite 480  
San Francisco, CA 94105  
415-777-9635

523 West Sixth St., Suite 1105  
Los Angeles, CA 90014  
213-624-8327

Correo electrónico: [hotline@consumer-action.org](mailto:hotline@consumer-action.org)  
Se hablan chino, inglés y español.

**El mundo del teléfono móvil ofrece una gran variedad de opciones de proveedores de servicio, planes de llamada y teléfonos. Los precios bajos de los equipos y las tarifas los ponen al alcance de muchos individuos y familias. Además, el teléfono móvil de la actualidad no es para hablar únicamente; se puede usar para tomar fotografías, explorar el Internet, enviar un correo electrónico, jugar, y mucho más. Con tantas opciones, decidir lo que más le conviene podría resultarle problemático.**

## EVALUACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES

A continuación algunas preguntas que debe hacer al elegir un proveedor de servicio móvil (“agente”), teléfono, plan y características.

### ¿CON qué frecuencia va a utilizar el teléfono móvil?

El costo mensual de la mayoría de los planes de llamada se basa en la cantidad de minutos que compra, su “balde o paquete” de minutos; por lo que es esencial que calcule bien sus requisitos de llamadas.

Si usted ya es usuario de teléfono móvil, revise lo que usó en facturas anteriores.

Recuerde que todas las llamadas que recibe y que hace, incluso las llamadas sin cargo, usan minutos.

En ciertos planes pueden llevar los minutos que no usa de un mes al otro. De ser así, usted podrá elegir un plan con menos minutos mensuales a menos costo.

### ¿CÓMO va a utilizar el teléfono? ¿Sólo para hablar? ¿O para comunicarse de otras formas, como con mensajes de texto o por correo electrónico?

Para enviar un mensaje de texto se utiliza el teclado del teléfono para escribir y enviar mensajes cortos a otros teléfonos móviles.

Con ciertos teléfonos móviles también puede tomar y enviar fotos a su familia y amigos.

Cuando envía un mensaje por texto, intercambia fotos y viaja por Internet, está utilizando los “servicios de datos”, que tal vez no estén cubiertos por el plan de llamadas.

• Busque un plan que le ofrezca una cantidad adecuada de tiempo para hablar y por mensajes de texto y servicios de datos. Por ejemplo, si envía mensajes de texto con frecuencia, tal vez pueda ahorrar dinero con un plan de servicio de datos de tarifa única (o en volumen) en lugar de pagar por mensaje.

### ¿ADÓNDE usará el teléfono y adónde llamará?

• Los planes de teléfono móvil podrían variar si hace llamadas locales, regionales o nacionales.

• Los planes de llamadas locales permiten hacer llamadas dentro de una zona metropolitana o porciones del estado sin incurrir cargos de larga distancia o roaming (Roaming, llamar fuera de la zona de servicio, puede resultar en cargos por minuto más altos).

• Los planes de llamadas regionales en general permiten que el usuario haga llamadas dentro de un estado o grupo de estados sin incurrir cargos de larga distancia o roaming.

• Los planes de llamadas naciones en todo el país por lo general, aunque no siempre, permiten que el usuario haga llamadas dentro de los EE. UU. sin incurrir ningún cargo de larga distancia o roaming, por lo que debe asegurarse de aclararlo con la compañía que le proporciona servicio.

• Si usted hace llamadas internacionales desde los EE. UU., compare tarifas de larga distancia y capacidad de servicio entre las diferentes compañías. Averigüe qué plan de llamadas le puede ahorrar dinero.

• Si desea utilizar el teléfono en viajes al exterior, compare las tarifas y la capacidad de compañías internacionales. Con frecuencia es más caro utilizar un teléfono móvil en el exterior, pero puede ser más económico que otros métodos de llamadas. Los teléfonos equipados con tecnología GSM, Global System for Mobile Communication, tienen cobertura más amplia, pero averigüe con su compañía si el teléfono va a funcionar en ciertos países específicos. O considere alquilar un teléfono móvil durante su estadía en el extranjero.

### ¿CUÁNDO utilizará el teléfono móvil?

• Su balde o paquete puede contener minutos diferentes; algunos que podrá utilizarlos en cualquier momento y otros pueden usarse sólo durante períodos específicos, como en “horario pico” (días de semana, durante el día) o “fuera de horario pico” (de noche, por la tarde y los fines de semana). Compre la cantidad de minutos necesaria para la forma en que usted va a utilizarlos, porque si sobrepasa sus minutos le costará más; hasta 45¢ por minuto. Si compra un balde o paquete demasiado grande, sin embargo, podría estar pagando por minutos que no va usar.

• Muchos planes ofrecen llamadas ilimitadas fuera de horario pico, pero no se olvide de averiguar cuándo comienza y termina

el horario pico. La mayoría de las compañías lo comienzan a las 9 p.m., pero otras a las 7 p.m. por un cargo adicional.

### ¿CON QUIÉN habla con más frecuencia?

• Si llama a su familia a menudo, y si también ellos quieren un teléfono móvil, considere los planes familiares. Por lo general, le permiten compartir minutos “en cualquier momento” y hablar entre usted sin cargos adicionales. Es posible que le cobren cargos de activación y cancelación por cada aparato.

• Si usted usa la misma compañía que sus amigos y familiares, considere los planes “móvil a móvil”. Estos planes, que son más convenientes para quien usa muchos minutos, le permiten charlar gratis con otros clientes de la misma compañía de teléfono.

### ¿QUÉ tipo de teléfono desea?

• Los teléfonos “gratuitos” o descontados por lo general vienen con contratos de servicio de uno o dos años. Si no desea un contrato, podría tener que pagar el precio completo del teléfono o elegir una opción de plan prepago (ver recuadro a la derecha).

• La mayoría de las compañías ofrecen una gran variedad de teléfonos con diferentes funciones. El teléfono que compre debe ser de uso fácil y capaz de operar los servicios que usted desea.

• Por ejemplo, si va enviar mensajes por texto o correo electrónico, cerciórese de que las teclas sean cómodas y el texto de un tamaño suficiente para poder leerlo con facilidad.

• Si piensa usar el teléfono fuera del país, considere un modelo que use tecnología GSM.

• Pregunte a la compañía que le proporciona servicio si ofrece “controles para padres” en sus teléfonos, que les permiten limitar el contenido que su hijo adolescente puede obtener

o comprar. A veces los adolescentes sorprenden a sus padres comprando servicios opcionales que se facturan directamente a la cuenta como, tonos de llamada musicales y juegos.



## EL CONTRATO

• Como regla general, las compañías ofrecen mejores precios por el aparato móvil si accede a un contrato de uno o dos años de servicio. Por lo general, cuanto más largo sea el contrato, más grande será el descuento que recibe por el teléfono.

• La mayoría de las compañías ofrecen un período de prueba de dos a cuatro semanas. Busque una compañía que le ofrezca un período de prueba generoso, y pregunte qué cargos tendrá que pagar si cancela el servicio. Y si no está satisfecho, cancele antes que termine el período de prueba. De otra forma, le podrían cobrar un cargo de cancelación de \$150 o más.

• Si no desea un contrato de largo plazo, considere un servicio prepago o pago por uso. Es posible que pague más por minuto pero puede cancelar en cualquier momento sin cargos de cancelación. Ciertos planes prepagos también ofrecen beneficios de llamadas de móvil a móvil y no cobran por larga distancia o roaming.

• Revise la política de su compañía por cambiar de plan o teléfono. Algunos cambios requieren que comience un nuevo período de contrato.

• Durante el proceso de venta, le podrían ofrecer servicios opcionales por un cargo adicional, como seguro para reemplazar el aparato si se pierde o se rompe. Usted es el único que puede decidir si necesita y puede pagar el costo adicional; el teléfono puede costar más de lo que pagó al iniciar el contrato si tiene que reemplazarlo.

• El usuario frecuente debe consultar sobre la duración de la batería; el tiempo que el teléfono podrá usarse entre una y otra carga.

Compare los planes de llamadas de diversas compañías. Existen sitios Web que lo pueden ayudar a facilitar la comparación. Una vez que haya elegido un teléfono, una compañía y un plan, tenga presente estos consejos:

### Lo importante es el alcance

• Asegúrese que el servicio funcione donde usted más lo necesita. La mayoría de las compañías tienen mapas de cobertura en sus oficinas y en sitios Web y sus representantes le pueden contestar con más precisión las preguntas que tenga sobre cobertura. También pregunte a sus amigos y compañeros de trabajo que viven en la zona sobre las compañías que usan.

• Los teléfonos inalámbricos operan con ondas de radio, por lo que los mapas de cobertura, y la cobertura misma, nunca será perfecta. Por ejemplo, las condiciones del tiempo, terreno, árboles, construcción y el teléfono que haya elegido pueden afectar el servicio. Es por eso que no hay nada mejor que la experiencia que puede obtener durante el período de prueba