

**Un consejito**

**Los teléfonos móviles gratuitos o descontados por lo general llevan un contrato de uno o dos años. Si usted cambia de compañía es posible que necesite un teléfono nuevo.**

le cobren por cada minuto adicional. Los cargos por roaming (llamadas hechas o recibidas fuera de su zona de llamadas) pueden resultarle caros si su plan de llamadas no incluye este servicio. Considere si va a necesitar un plan local, regional,

nacional y/o internacional.

Se ahorrará dinero si busca el plan que mejor coincida con el tipo y frecuencia de llamadas que hace; los minutos que usa, el horario del día en que llama, y dónde estará cuando use el teléfono. Si ya es usuario de teléfono móvil, estudie sus hábitos de uso en las facturas anteriores.

Los planes de servicio móvil prepago le permiten pagar los minutos por adelantado. Las tarifas por minuto tienden a ser más altas que las de un plan mensual, pero los servicios prepagos no cobran por cancelación de servicio y lo pueden ayudar a mantenerse dentro de su presupuesto. El servicio móvil prepago es fácil de activar y no requiere verificación de crédito ni depósito de seguridad.

Al comparar precios de servicios de telefonía móvil, compruebe:

- **Qué tipo de cobertura puede esperar en la zona donde usará el teléfono con mayor frecuencia.**
- **Cuántos minutos se incluyen en el plan y cuáles son las horas límite por llamadas con minutos de día o de cualquier momento.**
- **Cuánto cobran por cada minuto adicional al límite mensual.**
- **Cuánto cobran por roaming y larga distancia.**
- **Si se puede traspasar el número actual de teléfono móvil (o residencial) al plan nuevo.**
- **Cuánto dura el contrato y qué ocurre si lo cancela antes de la fecha de vencimiento.**
- **Cuánto tiempo tiene para cancelar sin recargos después de activar el servicio. En este caso, ¿se le reembolsará el cargo de activación?**
- **Cuánto le costará si más adelante decide cancelar el contrato antes de que se venza.**

**VoiP (Voz sobre Protocolo de internet)**

Muchas compañías de Internet y cable están tratando de atraer los usuarios de empresas de servicio telefónico

terrestre hacia su servicio VoIP transmitido por conexión de Internet de alta velocidad (DSL o cable). Por lo general, la conexión es buena y el servicio puede costar menos que el servicio terrestre tradicional. Algunos proveedores de VoIP ofrecen más ahorros a quienes compran un paquete de servicios con televisión, Internet y teléfono.

En general, los planes de servicio VoIP incluyen llamadas locales y de larga distancia dentro de Estados Unidos continental por una tarifa mensual única. Los precios de los planes podrían variar bastante según el proveedor de servicio. Casi todos los planes ofrecen identificación de llamadas, contestador de llamada y llamada en espera como parte del precio del servicio.

La mayoría le permite llevar control de sus llamadas y facturas por Internet. Si piensa enviar y recibir faxes con frecuencia y no va a dedicar una línea aparte para eso, elija un proveedor de VoIP con capacidad para enviar faxes.

El servicio VoIP tiene muchos de los mismos cargos adicionales que los servicios de línea terrestre y móvil, por ejemplo, cargos de activación por línea terrestre o móvil, impuestos y cargos por cada llamada al servicio de información. Es posible que también deba pagar el equipo (direccionador, adaptador y cables) y los gastos de envío. Tal como en el servicio móvil, por lo general, tendrá entre una a dos semanas sin recargo para determinar si el servicio VoIP le conviene. Si no está satisfecho, tendrá que regresar el equipo. Si ya pasó la fecha de cancelación, tendrá que pagar el recargo por desactivación.

**Llamadas internacionales**

Puede hacer llamadas internacionales por el teléfono de su casa con su compañía de larga distancia regular, o utilizando una tarjeta prepagada, un servicio de marcado directo (dial-around) o de servicio repetido (callback). Si usted no participa en un plan de llamadas con descuento o no tiene servicio VoIP, le resultará caro hacer llamadas internacionales por el teléfono de su casa. Compare las tarifas por minuto y demás cargos antes de marcar.

Si tiene acceso al Internet por computadora o por teléfono móvil con acceso a Internet, puede hacer llamadas

internacionales por tarifas muy baratas o gratis. Las tarifas y los planes varían según el servicio y el tipo de llamada (por ejemplo, entre computadoras o entre computadora y teléfono).

En algunas compañías de servicio móvil usted puede utilizar su teléfono para hacer llamadas cuando está en el exterior. Averigüe el costo, porque puede resultar muy caro hacer llamadas roaming en el extranjero.

**Asistencia e información**

Cerciórese que su cuenta de teléfono no traiga cargos no autorizados. Si descubre un error, comuníquese inmediatamente con la compañía. Si no le resuelven su queja, comuníquese con:

**SERVICIO LOCAL E INTRA ESTATAL**

Comuníquese con su comisión estatal de servicios públicos (busque en [www.naruc.org](http://www.naruc.org)) o con el Procurador General de su estado (busque en [www.naag.org](http://www.naag.org)). También podrá encontrar información bajo el encabezado de gobierno en su directorio telefónico local.

**SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA, INTERESTATAL Y MÓVIL**

Federal Communications Commission (FCC)  
Teléfono: 888-225-5322 (888-835-5322 TTY)  
Sitio Web: [www.fcc.gov/cgb/complaints.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html)  
Correo electrónico: [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)

**ASISTENCIA GENERAL AL CONSUMIDOR**

Federal Trade Commission (FTC)  
Teléfono: 877-382-4357  
Sitio Web: [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

**Consumer Action**

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)  
221 Main Street, Suite 480  
San Francisco, CA 94105  
Teléfono: 415-777-9635  
Correo electrónico: [hotline@consumer-action.org](mailto:hotline@consumer-action.org)

La línea directa de Consumer Action ofrece asesoría gratuita no de carácter legal y recomendaciones en inglés, español y chino.

Esta publicación fue creada por Consumer Action en asociación con AT&T. © 2007

**Usted decide**

**CÓMO ELEGIR EL MEJOR  
SERVICIO TELEFÓNICO  
PARA USTED**



Hay muchos motivos para tener servicio telefónico, como mantenerse en contacto con sus amistades y familia, comunicarse con su empleo, pedir ayuda en una emergencia, o ingresar al Internet. Ya sea que lo considere una comodidad o una necesidad, usted seguramente desea tener el mejor servicio al mejor precio y no quiere pagar servicios que no usa.

Hace años, había pocas opciones de servicios telefónicos. Hoy en día hay una variedad de teléfonos, métodos de comunicación, planes de llamadas y compañías. Mucha gente usa más de uno de estos servicios. Si está por iniciar el servicio telefónico, va a comprar su primer teléfono móvil o cambiar de servicio, es importante que comprenda sus opciones y así pueda elegir el equipo y los servicios que más le convengan.

Si sabe qué debe considerar cuando elige un servicio telefónico, también podrá determinar:

- **Qué servicios necesita en realidad.**
- **Cómo combinar servicios de la manera que mejor le convenga a usted.**
- **Si está pagando por servicios que no utiliza.**

## ¿Línea terrestre, móvil o VoIP?

Al servicio telefónico tradicional se lo llama servicio de “línea terrestre”, un cable conectado a una dirección específica, como la de su casa o comercio. Ahora existen otras opciones. ¿Quiere recibir el servicio por línea terrestre, por teléfono móvil o a través de una conexión a Internet de banda ancha llamada Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP)? O tal vez desea una combinación de estos servicios; usted decide.

Cada opción tiene sus ventajas (pros) y desventajas (contras). Antes de tomar una decisión, considere cómo va a usar el teléfono; la cantidad de llamadas locales y de larga distancia que hace y cuánto tiempo se pasa por lo general en el teléfono todos los meses. Revise cuentas de teléfono anteriores o llame a su proveedor actual para estudiar sus hábitos de uso.

## Servicio telefónico terrestre

### PROS

- **Promete buena recepción y una conexión confiable en cualquier parte de su casa.**
- **Ofrece conexión de Internet por marcado o DSL.**
- **Permite varias personas en la misma llamada si tiene otros teléfonos y enchufes.**
- **Ofrece tarifas únicas o medidas para llamadas locales.**
- **Incluye la posibilidad de ser listado en el directorio telefónico si lo desea.**

### CONTRAS

- **Es necesario estar en casa para hacer o recibir llamadas.**
- **Los aparatos de teléfono electrónicos podrían no funcionar si hay un apagón.**
- **Es posible que el servicio no esté disponible durante un corte del servicio de teléfono o cable.**
- **Podría tener cargos adicionales por llamadas de larga distancia.**

## Servicio celular (móvil)

### PROS

- **Le permite hacer o recibir llamadas desde cualquier sitio donde se recibe la señal.**
- **Podría enviar mensajes de texto, sacar fotografías, almacenar información e ingresar al Internet.**
- **Por lo general incluye correo de voz e identificación de llamadas.**
- **Podría utilizar sus minutos para hacer llamadas a cualquier parte del estado o de los Estados Unidos.**
- **La mayoría de las compañías ofrece servicios prepagados o de pago por uso (no requieren verificación de crédito).**

### CONTRAS

- **El servicio móvil utiliza ondas de radio para transmitir la llamada entre la torre móvil y el teléfono, por lo que a veces puede no haber servicio o cortarse la llamada.**
- **No le permite hacer ni recibir llamadas si la batería no está cargada.**
- **Puede acarrear cargos adicionales por las llamadas que exceden la asignación mensual y por las que realiza fuera de la red (roaming).**
- **Podría haber un recargo por darle fin al contrato antes de su vencimiento.**
- **Las llamadas al 9-1-1 no le proporcionan al personal de servicios de emergencia una dirección específica del usuario.**
- **Podría haber recargos por las llamadas que hace, las que recibe o por las que hace a los número gratuitos.**

## Servicio VoIP (Internet por banda ancha)

### PROS

- **Ofrece una conexión que por lo general es muy buena.**
- **Puede ahorrarle dinero.**
- **En la mayoría de los casos, usted puede mantener su mismo número de línea terrestre.**

### CONS

- **Es posible que sólo se ofrezca como parte de un paquete de servicios.**

- **Podría limitarlo a hacer y recibir llamadas en su casa si no le resultan atractivas las opciones de servicio móvil de VoIP.**
- **Le impide hacer o recibir llamadas desde su hogar si el servicio de Internet no funciona.**
- **Es posible que los operadores de servicios de emergencia (911) no reciban su número y ubicación como con las líneas terrestres.**

## Cómo elegir un plan y una compañía

En la mayoría de las zonas del país, usted puede elegir entre varias compañías que ofrecen servicio local, interurbano local y de larga distancia.

### LÍNEA TERRESTRE

Los usuarios de líneas terrestres pueden recibir todos los servicios de una misma compañía o pueden optar por compañías separadas para sus servicios locales, interurbanos locales y de larga distancia. (Para encontrar proveedores de servicio, consulte “Telecommunications Carriers” en las páginas amarillas del directorio, busque por Internet, o pregunte a sus vecinos o amigos que viven cerca sobre la compañía que usan y si están satisfechos.)

Los proveedores de servicio local por lo general ofrecen una variedad de planes de llamada. Por ejemplo, para llamadas locales usted puede tener la opción de un servicio de tarifa única, que le permite hacer una cantidad ilimitada de llamadas locales, o el servicio medido de menor precio, con el que recibe una asignación mensual de llamadas y se le cobra por cada llamada que hace cuando se excede del límite. (Consulte el directorio para encontrar su zona de llamadas locales.) Su proveedor de servicio local le debe informar el costo del servicio local más económico que ofrece si usted lo solicita.

Las llamadas interurbanas locales (las que se hacen afuera de la zona local pero que no se consideran de larga distancia) y las de larga distancia (las que se hacen afuera de la región de llamadas interurbanas) con frecuencia se cobran por minuto. (Consulte su directorio telefónico sobre los límites de estas zonas de llamadas.) Con frecuencia se aplican diferentes tarifas según el destino y el horario de las llamadas, aunque la mayoría de las compañías ofrece paquetes con una cantidad ilimitada de llamadas locales y

de larga distancia por una tarifa mensual única. Su compañía local podría ofrecer tarifas especiales o reducidas si usted la usa para todos los servicios; lo que, por lo general, se llama servicio en “paquete”. Compare las tarifas de estos paquetes con lo que le costaría solicitar cada servicio individualmente.

No es necesario que utilice un servicio de larga distancia específico; puede hacer las llamadas con un código de acceso prepagado para larga distancia que compra en tiendas o por Internet. (Algunas compañías locales le cobran una tarifa mensual por el servicio de larga distancia aun cuando utilice minutos prepagados para hacer las llamadas.)

Antes de iniciar el servicio, pregúntele a la compañía:

- **¿Cuánto cuesta la conexión? (Si no tiene enchufe de teléfono en su casa, posiblemente tenga que pagar un cargo aparte por instalación. En algunos estados el dueño de casa es responsable de proporcionar un enchufe en funcionamiento en cada unidad alquilada.)**
- **¿Estaré obligado a cumplir un contrato por un cierto plazo?**
- **¿Debo pagar un depósito?**

### SERVICIO MÓVIL

Por lo general, los planes de servicio móvil le otorgan una cierta cantidad de minutos de llamadas por mes por un precio fijo. Posiblemente haya restricciones sobre el horario en que se pueden utilizar ciertos minutos. Por ejemplo, un plan podría incluir una cierta cantidad de minutos para usar “en cualquier momento” y también minutos ilimitados durante la noche y los fines de semana. También hay planes que ofrecen llamadas ilimitadas “dentro de la red” o de “móvil a móvil” para quienes son usuarios de la misma compañía. Por lo general, las compañías le descuentan el costo de las llamadas hechas, las recibidas y las hechas a los números gratuitos de los minutos mensuales del plan.

En general, si no usa todos los minutos durante el mes, los perderá, aunque hay compañías que le permiten trasladar los minutos que no usa al mes siguiente. Si en un mes usa más minutos de los asignados por el plan, es posible que

## Un consejito

**Antes de solicitar servicios opcionales por los que haya cargos adicionales, como llamada en espera, identificación de llamadas o contestador de llamadas o correo de voz, considere con qué frecuencia los va a utilizar. ¿Realmente vale la pena el costo adicional?**

## Un consejito

**Si es un cliente de bajos ingresos, consulte a su compañía local sobre sus programas de asistencia como Lifeline o LinkUp que aplican descuentos al servicio telefónico local.**