



Cómo obtener resultados

Conocimientos sobre teléfonos móviles

Cómo evitar problemas con su dispositivo y su servicio móvil

Los teléfonos móviles han cambiado la forma en que la gente se comunica. Por lo general, el consumidor actual gasta más dinero cada año en servicio móvil que en una línea fija residencial.

Es comprensible que el consumidor esté usando el teléfono móvil ahora más que nunca. El poder hablar o enviar mensajes de texto desde cualquier lugar donde haya recepción es un gran beneficio. Los “smartphones” (teléfonos inteligentes) y los PDA (asistentes personales digitales) le permiten hacer aún más mientras se desplaza de un lugar a otro. Puede enviar y recibir correo electrónico, navegar por Internet, escuchar música y mirar video por “streaming”, jugar videojuegos, y cargar y descargar archivos y “apps” (aplicaciones móviles).

Pero nada de esto resulta muy barato. A pesar de sus muchos beneficios, el servicio móvil puede exponerlo a importantes y, con frecuencia, inesperados costos, tales como altos cargos por excedente en los planes de voz y datos y cargos por cancelar el servicio antes de que finalice el contrato.

Sin importar cómo use su teléfono móvil, es importante evitar problemas. Esta hoja informativa le explica cómo seleccionar con prudencia, cómo administrar los costos de su servicio móvil, cómo proteger su privacidad, datos, y dispositivo, y cómo manejar los problemas de facturación y servicio.

Su teléfono móvil

Se evitará muchos problemas con sólo elegir el teléfono móvil y el plan de servicio apropiados para sus necesidades.

Los precios de los teléfonos móviles y de los dispositivos capacitados para datos varían mucho. Un teléfono básico puede costarle menos de \$50 o hasta cientos de dólares si compra el *smartphone* de último modelo capacitado para datos. Los proveedores de servicio proporcionan los teléfonos móviles a grandes descuentos (o hasta gratis) cuando se inscribe en un contrato a largo plazo.

Todos los teléfonos móviles deben tener un plan de servicio móvil para hacer y recibir llamadas. Los dispositivos capacitados para datos, como los *smartphones*, necesitan además un plan de servicio de datos. Asegúrese que el gasto mensual adicional le resulte accesible antes de comprar un dispositivo capacitado para datos.

Si el proveedor de servicio ofrece un teléfono gratuito o con descuento, podría ser una buena oportunidad. Pero tenga presente que aunque cancele el contrato dentro del plazo permitido para cancelaciones, tendrá que regresar el teléfono y posiblemente tenga que pagar el costo de la tarjeta SIM y un cargo por reaprovisionamiento. Si no regresa el dispositivo durante el plazo permitido para cancelaciones, le cobrarán el cargo completo por cancelación anticipada.

No es necesario que le compre el teléfono al proveedor de servicio, pero antes de comprarlo en otro lugar confirme que funcionará en la red de su proveedor.

Existen dos tipos principales de tecnología de red móvil: GSM y CDMA. Un teléfono CDMA no funciona en una red GSM y viceversa. Como las compañías de servicio móvil usan una de las dos tecnologías, el tipo de teléfono y el servicio móvil deben coincidir. (Si viaja con frecuencia al exterior, elija un dispositivo que funcione en los países que visita.)

Averigüe cuál es la política sobre devoluciones del vendedor.

Antes de comprar un teléfono usado, debe asegurarse que el número de serie (ESN o IMEI) no tenga algún antecedente negativo. El número se encuentra debajo de la batería. Llame al proveedor de servicio para averiguar si el teléfono se ha reportado robado o perdido o si está asociado a una cuenta morosa. De ser así, la compañía no lo activará y habrá desperdiciado el dinero que usó para comprarlo.

Es importante que considere los posibles costos antes de cambiar

de compañía de servicio móvil. Por ejemplo, tendrá que comprar otro teléfono si el anterior no es compatible con la red de la compañía nueva. Otro gasto posible sería tener que volver a comprar las *apps* porque por lo general no se pueden transferir de un sistema operativo a otro (por ejemplo, de Android a iPhone).

Dado el alto costo de los teléfonos y dispositivos móviles, es natural pensar en proteger su inversión con una garantía extendida o una póliza de seguro, pero estas protecciones siempre vienen con cargos, exclusiones, deducibles, y otras limitaciones. Es importante comprender los términos y requisitos de la garantía o de la póliza de seguro antes de comprarla para evitar sorpresas a la hora de hacer una reclamación. Considere detenidamente el costo y los beneficios de estos productos para determinar si en realidad vale la pena el precio.

Su plan de servicio

Hay dos tipos de servicio móvil: prepago (sin contrato y sin verificación de crédito) y pospago (suscripción mensual de servicio con cargos por cancelar antes del vencimiento del contrato). Las tarifas por lo general son más bajas en los planes pospago (con contrato), pero usted se compromete a usar el servicio de esa compañía por lo menos uno o dos años.

Elija el plan que se ajuste mejor a su uso de servicio, sea prepago o sea pospago. Así evitará pagar por exceso de uso (si tiene un plan demasiado limitado) o por servicio que no usa. Asimismo, busque un plan que le permita hablar gratis con las personas que llama con mayor frecuencia; un plan para “familia y amigos” o “gratis de móvil a móvil” puede ahorrarle dinero. Recuerde que todas las llamadas que haga o reciba y mensajes de texto, al menos que sean “gratuitos”, cuentan contra su asignación de servicio.

Pregunte si los impuestos y los recargos se agregan a la cuenta por separado y cuánto cuestan por mes aproximadamente. Los cargos inesperados y fuera de su alcance podrían obligarlo a cancelar su servicio antes de tiempo lo que podría resultar en un cargo alto por cancelación del contrato.

Servicio prepago: Hay dos tipos de servicio prepago: pago a la marcha (“pay as you go”) y planes mensuales que incluyen una cierta cantidad de servicio. Al igual que en los planes pospago, los minutos, mensajes de texto y “bytes” de datos se descuentan de su cuenta a medida que los usa. Puede comprar servicio adicional y añadirlo a su cuenta en línea o

por teléfono usando una tarjeta de crédito o débito o autorizando que se pague de su cuenta de cheques.

Todo servicio prepago tiene fecha de vencimiento. Si su plan se vence podría aplicar un cargo por reactivación. O, la compañía podría cerrarle la cuenta, lo que significa que perdería su número de teléfono. Si piensa mantener su servicio, marque su calendario o fije una alerta que le avise antes de que se venza el servicio. (Si autoriza que la compañía le agregue más minutos cada mes, los minutos no se vencen.)

Cuando compre servicio móvil prepago, tenga en cuenta los requisitos mínimos de compra, cargos de activación, cargos por acceso diario, una tarifa más alta durante los primeros minutos que use cada día, y también las tarifas por cada unidad adicional de minutos, mensajes de texto, y datos, además de las reglas sobre el servicio no utilizado.

Comprenda su contrato de servicio

Aunque los planes de servicio con contrato por lo general ofrecen tarifas por unidad más atractivas que los planes prepago, los cargos por cancelación pueden ser altos, hasta cientos de dólares durante la parte inicial del término del contrato, más el cargo por reaprovisionamiento por devolver el teléfono. La mejor forma de evitar un cargo de cancelación es tener la mayor seguridad posible al iniciar el servicio que podrá permanecer con la compañía.

Pregúntele a sus vecinos y a sus compañeros de trabajo (cualquiera que use el teléfono en la misma zona que usted) qué compañía de servicio móvil usan y si están satisfechos con la cobertura (recepción de señal), el servicio, y el precio. Consulte el mapa de cobertura de la compañía en la tienda o en línea. Pregunte si le permitirán cambiar su plan de servicio a otro más económico, si fuera necesario, durante el término del contrato sin recargos y sin extensión del período de contrato.

Su contrato de servicio móvil le otorga un período de prueba de por lo menos dos semanas. Si no está satisfecho con el servicio, debe cancelarlo durante ese plazo para evitar recargos. (Será responsable por el servicio usado antes de la cancelación.)

Si la compañía modifica su plan de servicio de forma significativa, debe hacerlo con por lo menos 14 días de anticipación y darle el derecho de cancelar el contrato sin recargos por cancelación anticipada.

La Federal Communications Commission (FCC) permite que el usuario de servicio móvil mantenga su número de teléfono cuando cambia de compañía siempre que permanezca en la misma zona. Esto se conoce

como “portabilidad” del número. No cancele su servicio móvil anterior sin que se haya completado la transferencia o podría perder su número.

Antes de renovar el contrato, pregunte si califica para algún descuento o incentivo.

Controle los costos de su teléfono móvil

En inglés la frase “bill shock” (algo así como “factura espantosa” o “factura asombrosa”) se refiere a facturas que causan gran asombro por ser muy elevadas; éstas resultan cuando excede los límites mensuales de su servicio móvil. Hay muchas formas de evitar los cargos inesperados.

Aproveche los útiles y controles de administración. Evite excederse de los límites de su plan llevando el control de lo que usa. Verifique el uso en cualquier momento visitando el sitio web de su compañía o marcando un código en el dispositivo (recibirá un mensaje de texto o una grabación con los datos de uso). Apúntese para recibir alertas de texto de la compañía que le informen cuando se esté acercando a los límites de su servicio o que ha empezado a incurrir cargos por excedente. (Se espera que estas alertas sean automáticas en 2013.) Aproveche el medidor de uso incorporado en su teléfono, en el menú de configuración general (“general settings”). (Reajústelo al comenzar cada ciclo de facturación.) Investigue las *apps* (aplicaciones de software) que le alertan si el uso llega a cierto nivel prefijado.

En un plan prepago, simplemente cargue únicamente la cantidad de servicio que le resulte accesible y evite los planes que se recargan automáticamente.

Todas las compañías principales ofrecen controles para padres que le permiten al dueño de la cuenta fijar los límites de uso. Consumer Action ofrece información general sobre los controles para padres en http://www.consumer-action.org/news/articles/2011_spring_issue_wireless_special_issue/. Para obtener detalles actualizados y otros términos, visite el sitio web de su compañía.

Vigile y minimice el uso de datos. El componente más caro del servicio móvil para *smartphones* es el de datos, y un excedente grande puede costar miles de dólares. La mejor forma de evitar un excedente de datos es de comprar suficiente servicio desde un principio. Revise las facturas anteriores y determine su uso típico o use el calculador de alguno de los proveedores de servicio o el que se encuentra en WirelessEd.org.

Tenga presente que las *apps* usan datos no sólo cuando las descarga o cuando las está usando activamente, si no también cuando se conectan

automáticamente a Internet para actualizarse o recoger información (tal como el pronóstico de tiempo y los resultados de la bolsa). Para evitar una gran cantidad de usos automáticos, apague las *apps* que dependen de Internet cuando no las esté usando. También puede fijar en posición de apagado o manual las funciones automatizadas de uso de datos, como la descarga de correo electrónico y el obtener correo de voz.

Una red wifi le permite hacer todo lo que hace a través de la red de su proveedor, pero sin contar contra la asignación de datos que le permite su plan de servicio. Trate de hacer las tareas que usan muchos datos, como descargar y cargar expedientes y aplicaciones, cuando esté en una zona wifi. Si en su casa u oficina tiene servicio de Internet inalámbrico, conéctese al mismo para evitar el uso de datos móviles en estos sitios. (Un símbolo en su teléfono indica si está usando wifi o el servicio de la red de su proveedor.) Sin embargo, evite transmitir datos delicados o hacer compras u operaciones bancarias en redes inalámbricas wifi que sean abiertas o públicas (conocidas como “hot spots”). Infórmese más en Lifehacker.com y OnGuardOnline.gov.

Si activa su *smartphone* en modo de avión, podrá escuchar música, mirar fotos, jugar ciertos juegos y más, pero no podrá usar el servicio móvil, lo cual es buena precaución si está cerca de su límite de servicio o fuera de la red de su compañía.

Use alternativas al “roaming” (itinerancia). Los cargos de servicio pueden ser altos cuando usa su teléfono fuera de la zona de cobertura de su compañía y exorbitantes cuando viaja al exterior de los Estados Unidos. Algunas opciones de costo más bajo son:

- Comprar por anticipado un plan de *roaming*, ya sea con una tarifa de descuento o con una determinada asignación de servicio por un cargo fijo (mantenga el plan por lo menos durante un ciclo de facturación completo para evitar que le cobren un cargo por cancelarlo por anticipado);
 - Usar una tarjeta telefónica prepagada en una línea telefónica fija;
 - Alquilar o comprar un teléfono para usar en el país que visita;
 - Ponerle a un teléfono “desbloqueado” una tarjeta SIM local (chip de computadora removible que contiene el número de teléfono y otra información del usuario) para pagar tarifas locales;
- y
- Usar una aplicación de servicio VoIP (Voice over Internet

Protocol) para hacer llamadas (por ejemplo, Skype) desde una red wifi para que sus llamadas sean gratuitas o de bajo costo.

Se dará cuenta que está fuera de su zona de servicio cuando aparezca, en la pantalla de su teléfono, usualmente cerca del indicador de intensidad de señal, un símbolo de *roaming* (que varía según el teléfono). (Se espera que las alertas de *roaming* sean automáticas para 2013.)

Para que su proveedor no piense que alguien está usando su teléfono de manera fraudulenta, avísele antes de usarlo fuera de Estados Unidos. El *roaming* internacional podría no permitirse en los planes prepago, o podría ofrecerse sólo en muy pocos países.

Cómo evitar el acceso sin autorización

La mejor forma de evitar que alguien obtenga acceso a los datos de su teléfono o que use su teléfono sin su permiso es cerrarlo con llave cuando no lo use, y fijarlo para que se cierre automáticamente después de un período de inactividad. Investigue los útiles y las aplicaciones que le permiten cerrar su teléfono o borrarle los datos de forma remota si se pierde o se lo roban. Aunque su teléfono esté cerrado con llave podrá hacer llamadas de emergencia sin ingresar un código.

Notifique a su compañía inmediatamente si se dé cuenta que no tiene el teléfono. Si piensa que es posible que no se lo hayan robado ni lo haya perdido, si no que por el momento no lo encuentra, puede ser que tenga la opción de suspender la cuenta hasta encontrarlo. Usted es responsable por todo el servicio que se use en su teléfono hasta el momento en que lo reporte perdido o robado.

Revise su cuenta detenidamente en cuanto llegue para descubrir lo antes posible cualquier uso no autorizado. Trate de resolver cualquier problema directamente con su proveedor de servicio dentro de los 30 días de haber recibido la factura. Pague la porción de la factura que no está en disputa antes de la fecha de vencimiento.

Borre el disco duro del teléfono antes de deshacerse de él. Esto comprende más que la eliminación de los archivos. Busque instrucciones al respecto en su manual, comuníquese con su compañía, o visite ReCellular.com para encontrar instrucciones sobre muchos modelos.

Para obtener más información sobre cómo evitar o resolver problemas con su teléfono móvil, comuníquese con la Federal Communications Commission (FCC.gov; 888-225-5322; TTY: 888-835-5322).

Consumer Action

www.consumer-action.org
221 Main Street, Suite 480
San Francisco, CA 94105
415-777-9635
info@consumer-action.org

523 W. Sixth Street, Suite 1105
Los Angeles, CA 90014
213-624-8327
outreach@consumer-action.org

Washington, DC
202-670-3601
dc-office@consumer-action.org

Línea de consejo y remisiones para el consumidor

Presente sus quejas sobre problemas del consumidor
a nuestra línea de consejo y remisiones:
hotline@consumer-action.org o 415-777-9635.

Se hablan chino, inglés y español

Consumer Action creó la serie Empower U con un subsidio de California Consumer Protection Foundation. A través su labor de educación y defensa, Consumer Action habilita al consumidor de bajos a moderados ingresos y de inglés limitado en todo el país para prosperar financieramente. Para obtener mayor información, visite www.consumer-action.org.

© Consumer Action 2011

Empower U - Cell Phone Savvy (Spanish)