



## Cómo obtener resultados

Sea comodidad o sea necesidad para usted el teléfono móvil, lo que seguramente le interesa más es tener un servicio que cumpla sus requisitos al mejor precio. Esta hoja informativa explica sus opciones de servicio de teléfono móvil. También contiene consejos para administrar costos, para protegerse contra fraude y contra el robo de su teléfono, y para manejar problemas de facturación o servicio.

### Servicio de teléfono móvil

- El servicio de teléfono móvil prepago se paga por anticipado y no requiere revisión del historial de crédito ni requiere contrato. El servicio pagado posteriormente es aquel que se paga con una suscripción mensual que requiere aprobación de crédito e impone un recargo si se cancela el contrato anticipadamente.
- Existen dos tipos de planes prepagos: el que se paga según se usa, y el que requiere que compre por anticipado cada mes un cierto número de minutos, según haya acordado con el proveedor. Los minutos se descuentan de su cuenta a medida que los usa. Puede volver a cargar (comprar) minutos con una tarjeta de crédito o débito por Internet o teléfono cuando los necesite.
- Las tarifas telefónicas dependen de factores como el número de minutos que compra, cuándo y cómo se usan los minutos, y con quién habla (las llamadas entre usuarios de la misma compañía con frecuencia son gratuitas). Toda llamada que haga o reciba utiliza los minutos disponibles.
- Por lo general, cuantos más minutos compre, más baja será la tarifa por minuto.
- Todos los minutos prepagos tienen fecha de vencimiento. Usted paga menos por un período de vencimiento de corto plazo que por uno de largo plazo.
- Cuando compre servicio de teléfono móvil prepago, tenga cuidado con los cargos de activación, requisitos de compra mínima, cargos por acceso diario, y tarifa más alta por los primeros minutos que use cada día. Averigüe si ofrecen servicios de *roaming* (llamadas fuera del alcance del servicio) y de transmisión de datos (*texting*, correo electrónico, y acceso a Internet) y cuáles serán los cargos por estos servicios. También infórmese sobre las llamadas internacionales (si sale de viaje), los reglamentos sobre los minutos no usados, y lo que le costará cada minuto que exceda los minutos incluidos en su plan.
- Si permite que su plan prepago se venza, pueden cobrarle un recargo de reactivación. La compañía también puede cerrarle la cuenta, en cual caso perdería su número de teléfono.
- Ya sea que elija servicio prepago o servicio pagado posteriormente, ahorrará dinero si encuentra un plan que coincida bien con la forma en que usted usa el teléfono. (Revise cuentas anteriores, si las tiene.)
- Revise el mapa de cobertura de la compañía (en la tienda o en línea) antes de comprometerse.
- Los planes que se pagan posteriormente y que requieren contrato con frecuencia vienen con un teléfono gratuito o descontado. Si después de haber iniciado su servicio le ofrecen un teléfono más nuevo y actualizado gratis o descontado y lo acepta, podría alargarse el plazo de su contrato.
- Pregúntele a su compañía de teléfono móvil cuáles controles para padres están disponibles para los dispositivos inalámbricos de los chicos. Visite [www.wiredkids.org](http://www.wiredkids.org) para más información.
- Incluya el número de su teléfono móvil en el registro National Do Not Call Registry (888-382-1222; [www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov)) para reducir llamadas y textos de telemarketing.

### Portabilidad de su número de teléfono

- La portabilidad de su número telefónico le permite conservar su número actual cuando cambia de compañía telefónica. Según los reglamentos de la Federal Communications Commission (FCC), usted puede mantener su número de teléfono siempre que permanezca en la misma zona geográfica.
- Para evitar perder su número, espere hasta que se complete la transferencia antes de cancelar el servicio anterior.
- La FCC prohíbe que las compañías se rehúsen a trasladar su número por falta de pagar algún cargo de portabilidad. Si la compañía nueva impone un cargo, pregunte si pudieran no aplicarlo en su caso.
- Su compañía anterior no puede rehusarse a trasladar su número, aunque usted les deba dinero.
- Si cambia de compañía de teléfono móvil, es posible que tenga que comprar un teléfono nuevo si las compañías usan distinta tecnología.

## **Cómo administrar los costos del teléfono móvil**

- Busque un plan que le permita comprar más minutos al mismo precio si se le terminan.
- Evite las llamadas a información (411), que le pueden costar hasta \$2 cada una.
- Para decidir si un plan tiene buen precio, pregunte cuál sería la cantidad aproximada de cargos mensuales incluyendo los impuestos y recargos. Estos cargos podrían añadirle hasta un 20% al costo mensual del plan.
- Llame a su proveedor de vez en cuando para preguntar si hay forma de reducir sus cargos mensuales, o si hay algún descuento o incentivo que le puedan ofrecer.
- Si usa la mayoría de sus minutos hablando con las mismas personas, es posible que todos ahorren dinero si se suscriben a un solo proveedor que permita llamadas gratuitas ilimitadas dentro de la red.
- Muchos planes que se pagan posteriormente ofrecen útiles para administrar la manera en que su familia usa el servicio y podrían permitirle suspender o restringir los minutos o bloquear mensajes, por ejemplo. Un plan prepago también puede ayudarlo en este aspecto ya que usted puede comprar únicamente la cantidad de minutos que desee.
- No haga llamadas internacionales sin antes obtener tarifas e información del proveedor. Podrían haber opciones más baratas, como servicios de llamadas por Internet o llamadas hechas con tarjetas de llamadas desde un teléfono tradicional de línea fija. También tenga presente que puede incurrir cargos con sólo tener el teléfono encendido y realizar funciones de rutina como descargas y escuchar sus mensajes telefónicos.

## **Manejo de disputas y quejas sobre servicio**

- El contrato del servicio telefónico móvil le otorga un período de prueba de por lo menos dos semanas. Si no está satisfecho con el servicio, cancele antes de esa fecha. (Tendrá que hacerse responsable por cualquier llamada hecha durante el período en que usó el servicio.)
- Si le preocupa excederse de los minutos o la cantidad de datos permitidos, vigile bien (por teléfono o en línea) los servicios que utiliza. Lea la factura detenidamente para asegurarse que no le hayan cobrado por servicios que no desea o por llamadas que no hizo.
- Si la compañía modifica de forma importante su plan de servicio, debe notificarle con por lo menos 14 días de anticipación y darle el derecho de cancelar su contrato sin cobrarle cargos por terminación anticipada.
- Si le dan la opción, pida que cualquier acuerdo de arbitraje no aplique a su servicio; no debe renunciar a su derecho de presentar una demanda judicial contra el proveedor de servicio o de unirse a una demanda colectiva.
- Trate de resolver cualquier problema directamente con el proveedor de servicio dentro de los 30 días de recibir la factura. Pague la porción de la factura que no disputa antes de la fecha de vencimiento.
- La Federal Communications Commission (FCC) regula el servicio celular/móvil. Para más información, visite [www.fcc.gov](http://www.fcc.gov). Para presentar una queja ante la FCC, visite <http://esupport.fcc.gov/complaints.htm>, envíe un correo electrónico a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov), o llame al 888-225-5322 (888-835-5322/TTY).
- También puede presentar un reclamo con la oficina local del Better Business Bureau (encuentre la oficina local en [www.bbb.org](http://www.bbb.org)) y con las agencias locales y estatales de protección al consumidor (<http://consumeraction.gov/state.shtml>).

## **Cómo evitar robos y fraudes**

- Tenga presente que es posible interceptar las comunicaciones hechas por teléfono móvil.
- Si tiene un teléfono con capacidad de Bluetooth, apague el Bluetooth cuando no lo use para reducir el riesgo de que se intercepten su comunicación o sus datos.
- Use la opción de contraseña que ofrecen todos o la mayoría de los teléfonos móviles.
- Si le roban su teléfono móvil, usted tendrá que hacerse responsable por todas las llamadas realizadas hasta que reporte el robo. Si se le extravía su teléfono y no lo encuentra, pero no está seguro si lo perdió o se lo robaron, posiblemente tenga la opción de suspender la cuenta hasta que lo encuentre.
- Actualice la programación del teléfono con frecuencia para protegerse contra cualquier amenaza nueva a la seguridad.
- Borre el disco duro del teléfono antes de venderlo o deshacerse del aparato.

*Consumer Action creó el proyecto Empower U con una subvención de California Consumer Protection Foundation. A través de educación y defensa del consumidor en todo el país, Consumer Action habilita a consumidores de bajos y moderados ingresos y a los que no dominan el inglés a prosperar financieramente. Obtenga más información en [www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org).*

© Consumer Action 2010.