

Cada vez más gente compra servicios de telefonía inalámbrica. Con un teléfono celular, usted puede mantenerse en contacto con su familia, sus amigos y su trabajo, incluso cuando está fuera de su casa u oficina. Los planes de las compañías de teléfonos cambian constantemente. Tanto si usted ya tiene un servicio de telefonía inalámbrica como si recién empieza a investigar sus posibilidades, es una buena idea comparar diferentes planes, leer las ofertas de cada compañía cuidadosamente, y hacerse preguntas como las siguientes:

- **¿Cómo utilizaré mi teléfono?** ¿Sólo para emergencias o más frecuentemente?
- **¿Cuándo haré la mayoría de mis llamadas telefónicas?** ¿Durante el día, por la noche, o en los fines de semanas?
- **¿Desde dónde haré las llamadas y en dónde las recibiré?** ¿Cerca de casa o lejos?
- **¿Cuánto dinero me permite gastar mi presupuesto mensual** en servicios telefónicos, incluyendo telefonía inalámbrica?

¿Cómo utilizará su teléfono?

Los planes de telefonía inalámbrica por lo general ofrecen paquetes de minutos. Usted paga por una cantidad específica de minutos por mes tanto si los usa por completo como si no.

- Si usted utiliza más de los minutos que se le han asignado por mes, deberá pagar cargos mucho más altos por los minutos adicionales. Algunos proveedores ofrecen planes flexibles que se ajustan con la cantidad de minutos que usted utiliza.
- Los minutos que usted no utiliza puede que no se trasladen al próximo mes; verifique con su proveedor.

- La mayoría de los planes de telefonía inalámbrica cuentan los minutos de las llamadas que usted realiza y que recibe.
- Los cargos por lo general son redondeados. Por ejemplo, una llamada que dura un minuto y tres segundos puede ser cobrada como una llamada de dos minutos.
- Al contrario del servicio telefónico tradicional, la mayoría de los proveedores de telefonía inalámbrica comienzan a contar los minutos cuando usted presiona el botón de “hablar” (“talk”) o el de “enviar” (“send”), no cuando la persona del otro lado levanta el teléfono.
- Cuando usted llama a números gratuitos (toll-free) está utilizando sus minutos.
- Algunos servicios le permiten comprobar por teléfono o por Internet cuántos minutos le quedan en su ciclo de facturación. Dependiendo de la manera en que esa información sea actualizada, puede que no sea absolutamente actual.
- Algunos proveedores de servicios ofrecen planes prepagados. En lugar de que le envíen un recibo o factura mensual, usted paga por adelantado por una cantidad determinada de minutos. Cuando los utiliza por completo, puede agregar más. Los planes prepagados pueden ser más caros por minuto que los planes de llamadas mensuales. Sin embargo, pueden resultar útiles para personas que no utilizan el servicio demasiado, que tienen presupuestos limitados, o que quieren controlar el uso telefónico de sus hijos. También pueden ser una buena opción para las personas que desean mejorar su crédito.

Otra alternativa es un plan con un límite de gastos preestablecido; cuando usted llega a ese límite, deberá pagar su cuenta antes de que pueda seguir utilizando el servicio.

¿Dónde utilizará su teléfono?

Los servicios de telefonía inalámbrica utilizan ondas de radio, al igual que las radios y los televisores. Como esos aparatos, su teléfono puede tener estática, perder o cortar llamadas, obtener señales de ocupado, o no funcionar por completo dependiendo de dónde se encuentre usted, del clima, y de otros factores. Su ubicación también podrá determinar cuánto le cuesta hacer llamadas. Algunos planes de telefonía inalámbrica están basados en “áreas de cobertura” (home areas). Otros ofrecen servicios en toda la nación.

- Es importante seleccionar un servicio que funcione en su barrio y en aquellos lugares donde planea utilizarlo.
- Si usted utiliza su teléfono por fuera de su área de cobertura, se estará conectando a la red telefónica a través de otra compañía. Algunos planes de telefonía inalámbrica cobran una tarifa llamada “roaming” por encima de los minutos que usted utiliza para aquellas llamadas.
- Incluso dentro de su área de cobertura, algunas llamadas podrían ser de larga distancia. Algunos planes incluyen llamadas de larga distancia por la misma tarifa, pero otros cobran más (por encima de los minutos que usted utiliza).

Usted puede pagar cobros por “roaming”, por larga distancia, y terminar sus minutos telefónicos, todo por una sola llamada, dependiendo de su plan de llamada y ubicación. Cuando compare planes, considere dónde y cómo utilizará su teléfono celular.

Lea la letra pequeña

Puede ser difícil escuchar y comprender en los comerciales todos los detalles del servicio inalámbrico, por eso, asegúrese de entender todos los términos antes de firmar. Por lo general, los planes de servicio

requieren que usted firme un contrato por un año o más. Por eso, asegúrese de saber:

- Si sus minutos pueden ser utilizados en cualquier momento, incluyendo “tiempos pico” (generalmente los días de semana), o si hay una determinada cantidad de minutos restringida para los “tiempos no pico” (las noches y los fines de semanas), y cuáles son los tiempos límites;
- Cuánto más cuesta si usted utiliza más de los minutos que se le han asignado;
- Los cargos, si es que los hay, por servicio de “roaming” y/o larga distancia;
- La política de cancelación. Muchos de los proveedores cobran más de \$100 para terminar el contrato antes de lo previsto;
- Si puede incrementar y disminuir la cantidad de minutos, o hacer otros cambios al contrato después de que usted haya activado su teléfono y comenzado a utilizarlo, y cuáles serían los términos;
- Si funciones como mensaje de voz e identificación de llamadas están incluidas o son adicionales;
- El costo de las llamadas a números 800 o llamadas telefónicas asistidas; y,
- ¿Qué pasa cuando su contrato termina — cambian los términos de servicio y los cargos?

Obtenga todas las promesas por escrito. Pregunte si hay algún tipo de período de gracia como para que usted pueda cancelar de manera gratuita, o por un cargo pequeño, si el servicio no cumple con sus expectativas. Pruebe el teléfono tan rápido como pueda para comprobar cómo funciona en los lugares donde usted lo utilizaría normalmente.

Eligiendo el mejor teléfono para usted

Los proveedores de servicio inalámbrico venden una

variedad de teléfonos que funcionan con su servicio; algunas veces ofrecen promociones con teléfonos gratis o a precios descontados. Cuando elija un teléfono, piense en lo siguiente:

- El tamaño y las funciones que usted quiere;
- Si puede utilizar el teclado numérico fácilmente; y
- Si puede incluir funciones que usted quiera como identificación de llamadas o servicios de Internet.

Algunos teléfonos funcionan con redes análogas más viejas. La mayoría de los teléfonos vendidos hoy en día funcionan con redes digitales más nuevas, y otros (llamados doble banda) funcionan con ambas. Si el teléfono sólo funciona con redes digitales, es posible que usted no pueda hacer o recibir llamadas por fuera de su área de cobertura.

Para facilitar la comunicación de personas discapacitadas, algunos teléfonos pueden operar mediante ordenes activadas por voz. Todos los proveedores deben ofrecer por lo menos un teléfono que funcione con dispositivos TTY o teletipos. Aquellas personas que utilicen aparatos de ayuda auditiva deben preguntar qué teléfonos son compatibles con el aparato que ellos utilizan. Para usuarios ciegos, la mayoría de los teléfonos tienen indicadores de teclados numéricos elevados, y otros han incorporado ahora indicadores de dispositivos auditivos.

Portabilidad de número local

Nuevas leyes permiten a los consumidores mantener el mismo número telefónico cuando cambian de un proveedor de servicios inalámbricos a otro, o transferir el número de teléfono de su casa a un teléfono celular. Esto significa que usted no se tiene que quedar con un servicio que no le gusta sólo para poder mantener su número de teléfono. Pero recuerde, si usted tiene un contrato de servicios y se cambia a otra compañía antes de que el período por el que contrató ese servicio

finalice, podría tener que pagar una tarifa de cancelación. Lo más probable es que también tenga que comprar otro teléfono. Asegúrese de obtener todos los detalles antes de cambiarse de compañía. Sólo puede llevar su número telefónico a un nuevo proveedor de su misma área geográfica; si usted se muda, no podrá llevarse consigo su viejo número telefónico. Para que la transición sea más fácil, lleve una factura o recibo de su proveedor actual a la tienda de su nuevo proveedor. No cancele su servicio viejo antes de que realmente se haya transferido al nuevo.

Para más información sobre portabilidad de número local vaya a www.fcc.gov/cgb/NumberPortability o llame a la FCC al 888-225-5322, TTY 888-835-5322.

Telefonía inalámbrica únicamente

Más y más gente utiliza teléfonos celulares para todas sus llamadas y abandona las líneas tradicionales fijas por completo. Para algunos consumidores, utilizar solamente telefonía inalámbrica puede resultar un mejor trato que seguir manteniendo sus líneas fijas también. Está al tanto de que:

- Puede que no tenga buena recepción (o que tenga cero recepción) dentro de su casa o departamento.
- Baterías débiles o gastadas también pueden evitar que su teléfono funcione cuando usted necesita hacer una llamada. Si eso le ocurre en una situación de emergencia, usted no podrá marcar 911.

Familias con hijos, personas que trabajan en casa, personas restringidas a su casa, y todos aquellos que dependen de los servicios telefónicos pueden desear la seguridad de tener una línea fija tanto como un teléfono celular.

Servicios de Internet y mensajería inalámbricos

A medida que la tecnología inalámbrica avanza, los servicios de manejo de datos se agilizan y diversifican. Muchas compañías ahora ofrecen funciones como

acceso a su correo electrónico o al Internet, mensajería de textos, teléfonos con cámaras que comparten fotografías digitales e incluso videos.

- Si usted desea utilizar estas funciones, asegúrese de preguntar cómo funciona el plan de precios. Algunos servicios cobran por minuto o por la cantidad de datos o información que usted utiliza, mientras que otros ofrecen uso ilimitado. Otro servicio popular es el de mensajería de texto (text-messaging), que le permite enviar mensajes cortos a otros usuarios de telefonía inalámbrica. Pregunte a su proveedor cuál es el cobro por mensaje, y si usted puede enviar mensajes a personas que utilizan otra compañía proveedora de servicios.

- Asegúrese de pedirle a la persona que le está vendiendo que le demuestre las nuevas funciones. De esta manera, cuando usted se vaya de la tienda, podrá utilizar los servicios adicionales que está pagando.

Seguridad y etiqueta de los teléfonos celulares

Utilice su teléfono celular de una manera responsable y considerada. Sepa que:

- Es más seguro conducir con ambas manos en el volante. Sacar su mano del volante para marcar o hacer una llamada con su teléfono celular puede resultar muy peligroso; en algunos lugares es ilegal.
- Muchos proveedores ofrecen dispositivos para hablar sin manos y funciones de marcar con la voz para mejorar la seguridad. Sin embargo, hablar por teléfono mientras está conduciendo puede distraerlo. Si usted necesita recibir o hacer una llamada, lo mejor es hacerse a un lado de manera segura.
- Usted no podría utilizar su teléfono en caso de emergencia si la cobertura no es buena. Siempre y cuando el servicio funcione, usted puede hacer llamadas al 911 sin ningún cargo e incluso si su teléfono ha sido desconectado o si usted todavía no ha activado el servicio.

- Cuando esté en una reunión, en el cine, en un restaurante, o en cualquier lugar donde el sonido de su teléfono pueda molestar a otros, apáguelo.

- Si está hablando por su teléfono celular en un lugar público, hable despacio y bajo como para evitar molestar a otra gente, y al mismo tiempo, mantener su conversación privada.

Evite el fraude de teléfono celular

Si su teléfono es robado o alguien utiliza el número electrónico de serie para clonarlo, se podrán hacer llamadas utilizando su cuenta. Para evitar esto y proteger información delicada como el número de su cuenta:

- Mantenga facturas o recibos y acuerdos de servicio en lugares bajo llave.
- Guarde su teléfono fuera del alcance de la vista y en un lugar seguro.

“Cramming,” cargos no autorizados por servicios que usted nunca aceptó, puede ocurrir tanto en las facturas o recibos de teléfonos celulares como en las de líneas de teléfono fijas. También debe saber que descargar o bajar archivos con juegos, tonos de sonido diferentes, u otros productos o servicios pueden resultar en más cargos. Lea su factura cuidadosamente tan pronto como la reciba y comuníquese de inmediato con su proveedor sobre cualquier cargo cuestionable.

Quejas sobre teléfonos celulares

Si usted tiene un problema con su servicio de teléfono celular, comuníquese con el departamento de servicio al cliente de su proveedor. Muchas compañías de servicio inalámbrico han adoptado un código voluntario llamado Código del Consumidor, bajo el cual han acordado divulgar e informar de manera clara las tarifas y los términos de servicio, proveer facturas o recibos fáciles de entender, y cumplir con otros requerimientos. Si usted no puede resolver una queja con la compañía, y ésta muestra el sello del Código, el Administrador del Código podría ayudarle. Escriba a la Asociación

de Telecomunicaciones Celulares e Internet (Cellular Telecommunications & Internet Association) a la dirección 1400 16th Street NW, Suite 66, Washington, DC 20036, o envíe un correo electrónico al vortiz@ctia.org.

También puede contactarse con la Comisión Federal de Comercio (FTC en inglés) y sus oficinas de protección al consumidor locales o estatales para consejos y asistencia sobre problemas con telefonía inalámbrica. Escriba al Buró de Asuntos Gubernamentales de la FTC, Quejas del Consumidor, 445 12th Street SW, Washington, DC 20554, visite el sitio de Internet <http://svartifoss2.fcc.gov/cib/fcc475.cfm>, o llame al 888-225-5322, TTY 888-835-5322.

Recursos en Internet sobre telefonía inalámbrica

Liga Nacional de Consumidores

www.nclnet.org/phonesandutilities

Comisión Federal de Comercio

www.fcc.gov/cgb/cellular.btm

Centro de Investigación y Acción en Telecomunicaciones

www.trac.org/tips/wireless.html

Código del Consumidor del Servicio Inalámbrico

www.ctia.org/wireless_consumers/index.cfm

Liga Nacional de Consumidores (National Consumers League)

1701 K Street, NW, Suite 1200 • Washington, DC 20006

Teléfono: 202-835-3323 • Fax: 202-835-0747

info@nclnet.org • www.nclnet.org

NCL es una organización sin fines de lucro 501 (c)(3) compuesta por una base de miembros.

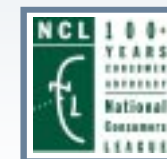
NCL agradece a Sprint por los fondos educativos sin restricciones.



Telefonía Inalámbrica



Una guía para el consumidor sobre cómo elegir un servicio de telefonía celular realizada



por la **Liga Nacional de Consumidores.**