

¿Cómo elegir el mejor servicio de teléfono celular/móvil?



Comunidad por los derechos en telecomunicaciones

Piense acerca de sus hábitos telefónicos antes de inscribirse en un plan de teléfono móvil o celular. ¿Utilizará el teléfono móvil solo para emergencias, será para uso personal o para su trabajo? ¿Viaja usted con frecuencia? Intente calcular el número de minutos aproximado que necesitaría al mes.

¿Qué plan se ajusta más a sus necesidades?

Plan Local. El uso de este tipo de plan está limitado a su zona de residencia y puede resultar muy económico. Sin embargo, si realiza llamadas a números fuera de su zona local puede que tenga que pagar “tarifas libres (roaming fees)*” muy elevadas. Si realiza llamadas de larga distancia puede que le corresponda pagar tarifas de larga distancia y además siempre tendrá que pagar “tiempo de uso.*”

Planes Regionales: Este tipo de plan le ofrece una zona de llamada más grande. Para algunas compañías estos planes incluyen todo el estado de California y algunos otros estados. La ventaja de este plan es que existe una sola tarifa que incluye minutos libres y de larga distancia. Si elige un plan de este tipo pida a su compañía que le enseñe un mapa de las zonas de cobertura del servicio.

Planes Nacionales: Este tipo de plan le permite usar su teléfono en cualquier parte del país por un solo precio por minuto. No habrá tarifas de minutos libres ni tarifas de larga distancia.

Tenga en cuenta todas las cuotas y tarifas, no sólo la tarifa que aparezca en promoción.

Cuotas mensuales o pago mensual por el servicio: Usted debe pagar una cuota mensual para poder usar un servicio de teléfono móvil o celular. Normalmente, la cuota mensual incluye una cantidad limitada de “tiempo de uso” o un número determinado de minutos para llamadas.

Hágase esta pregunta: ¿Tiene usted suficientes minutos con el número de minutos de uso que incluye

su cuota mensual? Si no es así, ¿cuánto le costarían los minutos adicionales?

Restricciones de tiempo: Las compañías de teléfonos celulares también ofrecen promociones que consisten en una combinación de minutos de “tarifa máxima (peak)*” y “tarifa mínima (off-peak)*” o de minutos ilimitados de noche y fin de semana, dependiendo de la compañía. Las horas de tarifa máxima (peak) son normalmente las horas entre las 6 de la mañana y las 9 de la noche de lunes a viernes. Las horas de tarifa mínima (off-peak) y los minutos ilimitados de noche y fines de semana son normalmente de 9 de la noche a 6 de la mañana de lunes a viernes y desde las 9 de la noche del viernes a las 6 de la mañana del lunes. Una vez utilizados todos los minutos permitidos, usted deberá pagar extra por todas sus llamadas adicionales.

Tarifas Libres: Si está fuera de su “zona de llamada local*” o de su “zona de servicio local*” deberá pagar “tarifas libres” adicionales para poder realizar llamadas.

Consejo: Averigüe los límites de su zona de llamada local. Algunas compañías le ofrecerán zonas de llamada local que incluyen casi todo el estado de California y otros estados vecinos. Averigüe también cuánto tendrá que pagar si realiza llamadas fuera de su zona de llamada local.

Tarifas Interurbanas* y de Larga distancia: Puede que tenga que pagar tarifas adicionales de larga

Continua...

Póngase en contacto con su Organización Comunitaria Local

*vea el glosario en la tercer página

¡Póngase en Acción!

distancia o interurbanas si realiza llamadas de larga distancia desde su teléfono móvil o celular. Algunas compañías le permitirán realizar llamadas a muchas zonas, incluyendo zonas fuera del área local de su teléfono celular sin tener que pagar tarifas interurbanas o de larga distancia. Averigüe las zonas a las que puede llamar sin tener que pagar tarifas adicionales.

Zonas Muertas*: Puede que existan “zonas muertas” desde las cuales no es posible realizar o recibir llamadas. Preguntele a su compañía dónde se encuentran estas zonas muertas.

Si un edificio bloquea una conexión se creará una zona muerta.

Por ejemplo: Muchos de los teléfonos móviles o celulares no fueron diseñados para tener cobertura en el interior de edificios, por lo tanto puede que no pueda usarlos dentro de su casa o en su trabajo. También existen algunas zonas aisladas como el desierto, en las que puede haber un gran número de zonas muertas, esto es debido a la ausencia de transmisores. Asegúrese de poner a prueba al máximo su teléfono celular durante el periodo de 15 a 30 días que se le ofrece para que decida si desea conservarlo o cancelarlo.

Consejo: Averigüe si las zonas muertas de la compañía le afectan. Si su residencia se encuentra cerca de una zona muerta, tendrá dificultad al realizar llamadas.

Tenga cuidado al inscribirse en un plan de una compañía de teléfono celular

Contrato del servicio: Cuando se inscribe a un servicio de teléfono celular normalmente tiene que firmar un contrato de uno o dos años. Normalmente existen “tarifas por cancelación*” (a menudo entre \$150 y \$200 dólares) si decide cancelar el servicio antes de que termine su contrato.

Consejo: Averigüe si la compañía le permitirá cambiar de plan durante el tiempo que dure su contrato sin tener que pagar tarifas adicionales o sin tener que firmar un nuevo contrato lo cual incrementará la duración de su contrato. Algunas compañías alargarán su contrato uno o dos años si desea cambiar su plan de llamadas.

Venta Fraudulenta: Es fácil malinterpretar los términos y condiciones de los servicios de telefonía celular porque pueden ser complicados. Además, las

compañías de teléfonos celulares son muy agresivas cuando quieren conseguir nuevos clientes y por lo tanto, pueden engañarle o confundirle para que firme el contrato. Si piensa que ha recibido un trato injusto o que se le ha engañado, usted puede hacer algo al respecto. (Vea la Hoja Informativa acerca de “Publicidad y Servicios Telefónicos Engañosos”).

Teléfonos móviles o celulares prepagados

Los teléfonos móviles o celulares prepagados le permiten comprar el teléfono móvil con un número de minutos prepagados.

Ventajas :

- ◆ no tiene que firmar un contrato
- ◆ no tiene que comprometerse por un tiempo determinado como tendría que hacer al firmar un contrato (de uno o dos años)
- ◆ no comprobarán el crédito disponible
- ◆ puede que no tenga que entregar un depósito de seguridad

Desventajas:

- ◆ normalmente existe una tarifa de activación*
- ◆ los minutos prepagados tienen fecha de expiración: de 30 a 90 días después de activar el teléfono. Puede que tenga que pagar por los minutos adicionales.
- ◆ pagará más por minuto
- ◆ no puede aceptar llamadas por cobrar ni llamadas que provengan de facturas de otra compañía

Llamadas de emergencia en teléfonos móviles o celulares

Todo teléfono que funcione, podrá realizar llamadas de emergencia al “911”, incluso si el contrato con la compañía telefónica ha concluido o si los minutos prepagados se han terminado.

Consejo: Puede quedarse con el teléfono si funciona y usarlo como teléfono de emergencia gratuitamente.

*vea el glosario en la siguiente página

Glosario

Tarifas Libres (Roaming Rates)- Estas son las tarifas que debe pagar cuando realice llamadas con su teléfono móvil fuera de su zona de llamada local o zona de servicio.

Tiempo de Uso (Airtime) - “Tiempo de Uso” es la cantidad de tiempo durante el cuál se usa el teléfono móvil para realizar o recibir llamadas.

“Tarifa Máxima” (Peak) - Las horas de “Tarifa Máxima” son las horas del día durante las cuales la gente realiza la mayoría de las llamadas telefónicas. Normalmente estas horas son de las 6 de la mañana a las 9 de la noche entre semana. Algunas veces las llamadas realizadas durante estas horas son más caras.

“Tarifa Mínima” (Off-Peak) - Las horas de “Tarifa Mínima” son las horas durante las cuales se realizan menos llamadas telefónicas. Normalmente estas horas son las horas entre las 9 de la noche y las 6 de la mañana entre semana y todo el día durante los fines de semana. Algunas veces las llamadas realizadas durante estas horas son más baratas.

Zona de Llamada Local / Zona de servicio - Esta zona es la zona desde la cuál usted puede realizar llamadas sin tener que pagar tarifas libres adicionales.

Tarifa Interurbana (Toll charge) - Usted debe pagar tarifas interurbanas cuando realiza llamadas a ciudades cercanas.

Zonas Muertas (Dead zones)- Las zonas muertas son zonas dentro del territorio de servicio de una compañía telefónica, desde las cuales no se pueden hacer ni recibir llamadas.

Tarifas de Cancelación - Estas tarifas deben pagarse al cancelar un servicio telefónico con una compañía. Normalmente sólo tiene que pagarlas si firmó un contrato por un periodo determinado (por ejemplo un año) y cancela su servicio antes de que termine el periodo acordado en su contrato.

Tarifa de Activación-Esta tarifa debe pagarse al iniciar el servicio telefónico con la compañía.

Términos y condiciones del servicio - Estos términos y condiciones definen su servicio telefónico, cuánto tiene que pagar y otros asuntos relacionados con su servicio telefónico.

Consejos Generales:

- ◆ Lea la letra pequeña. Fíjese en la letra pequeña en todos los materiales informativos por escrito que tiene acerca de su servicio telefónico. Puede que contenga términos y condiciones del servicio* de los cuales no se le informó.
- ◆ Revise sus facturas inmediatamente y guárdelas. Revisa cuidadosamente su factura tan pronto la reciba para asegurarse que no contenga cargos desconocidos. Guarde sus facturas por unos meses en caso de que necesite investigar alguno de los cargos.
- ◆ Usted tiene el derecho de impugnar pagos en su factura. Si usted cree que alguno de los cargos que aparecen en su factura no le pertenece, usted tiene el derecho de impugnarlo.
- ◆ Tenga cuidado al dar sus datos personales por teléfono.
- ◆ Pregunte si la compañía puede ofrecerle la información en su propio idioma.

