



Teléfonos celulares

Los teléfonos celulares son una fuente de conveniencia y seguridad. También están evolucionando hacia dispositivos versátiles y potentes que pueden hacer la vida más fácil, pero con costos y riesgos potenciales. Obtenga todos los detalles sobre teléfonos celulares y los contratos de servicio que vienen con ellos antes de firmar cualquier cosa.

Cómo funcionan los celulares

Cuando se enciende un teléfono celular, un indicador mostrará la fuerza de la señal recibida desde una torre celular cercana. Un teléfono tiene que mantener una cierta fuerza de señal con el fin de hacer y mantener las llamadas telefónicas, cuanto más lejos esté de la torre más cercana, más débil será la señal. La fuerza de la señal también puede verse debilitada por el terreno, edificios, o las condiciones climáticas entre su teléfono y la torre más cercana.

Los operadores celulares utilizan torres y tecnologías distintas para sus servicios. Esto significa que mientras su amigo con operador A puede tener fuerza de señal completa, su teléfono en el mismo lugar con operador B puede no tener servicio. Averiguar qué operador tiene buena cobertura donde usted vive y trabaja es una parte importante del proceso de comprar un teléfono.

Servicio itinerante

Cuando usted sale del área cubierta por las torres de su operador celular, está en "itinerancia". Estas llamadas pueden incurrir en cargos sustanciales por encima de sus tarifas regulares, dependiendo de su plan de llamadas. Cargos de \$5 o más por solo unos minutos de servicio itinerante son posibles en lugares como Alaska o en cruceros.

La mayoría de los teléfonos funcionarán en las redes celulares extranjeras cuando usted esté viajando fuera del país. Sin embargo, la mayoría de los operadores le obligan a ponerse en contacto con ellos antes de viajar para activar la "itinerancia internacional". Esto le permite saber exactamente lo que va a pagar mientras viaja, y se le hace más simple conectar una vez que usted llega a su destinación.



Tipos de teléfonos:

Actualmente, hay dos tipos de teléfonos celulares en el mercado: teléfonos convencionales e inteligentes.

Teléfonos convencionales

Los teléfonos convencionales son dispositivos más básicos que proporcionan servicio de voz y capacidad de mensajería de texto, pero usualmente no mucho más. Comparado con otras opciones disponibles, los teléfonos convencionales son generalmente los más baratos para comprar y usar.

Teléfonos inteligentes

Un teléfono inteligente es una computadora de tamaño de bolsillo con una pantalla relativamente grande que puede conectarse a Internet a través de una red de datos de un operador. Puede funcionar como teléfono, cámara, tarjeta de crédito, reproductor multimedia, consola de juegos, y mucho más. Los teléfonos inteligentes se conectan a las redes de datos de operadores a través de las mismas torres utilizadas para llamadas de voz. La velocidad de conexión de datos se ve afectada de una manera similar según cada operador, distancia de la torre, terreno, etc.

Los teléfonos inteligentes son significativamente más caros que los teléfonos convencionales para comprar y usar. Una compra subsidiada de un teléfono inteligente a menudo es de \$100-\$200 (\$500+ sin subsidios), y puede venir con un contrato de dos años, dependiendo

del operador. Los teléfonos inteligentes tienen la habilidad de almacenar y transmitir su información personal, tal como datos médicos, números de tarjeta de crédito, su ubicación física o su lista de contactos. Con un teléfono inteligente, también se puede gastar mucho dinero rápidamente mediante la descarga de música, tonos de llamada o "aplicaciones" – programas que agregan funciones a su teléfono, como juegos, libros, o software de productividad.

Por lo tanto, es muy importante tener cuidado al usar su teléfono inteligente y también asegurarse de que las personas equivocadas no tengan acceso. Es una buena idea establecer reglas básicas con niños y adolescentes sobre el uso de Internet y la protección de privacidad mientras están en sus teléfonos (o el de usted).

Tipos de acuerdos de servicio:

Pospago

El tipo de contrato de servicio más común es pospago. Un suscriptor firma un contrato de servicio pospago por un plazo de tiempo definido, usualmente dos años. Según este contrato se cobra una cuota mensual fija por voz, texto, o datos, y se agregan cargos adicionales si un suscriptor excede esas asignaciones. Los operadores de pospago usualmente subsidian el costo de compras del teléfono para nuevos suscriptores por varios cientos de dólares a cambio de un contrato de servicio extendido.

Renovación del contrato

Cuando un contrato de telefonía pospago expira, la mayoría de los operadores simplemente continúan facturando al suscriptor bajo los mismos términos, de manera mensual. Esto continúa hasta que un suscriptor decide cambiar su plan de servicio, actualizar a un teléfono nuevo, o cancelar el servicio. Los operadores casi siempre requieren la firma de un nuevo contrato a largo plazo si un suscriptor cambia su servicio o compra un nuevo teléfono subsidiado mediante el operador. Incluso un contrato de dos años se podría "reiniciar" a dos años si un suscriptor cambió su plan de servicio en medio de un contrato existente. Asegúrese de preguntar a su operador si no está seguro de cómo esto aplica a su plan. Si un nuevo contrato o renovación son llevados a cabo por teléfono o en línea, debe recibir una confirmación escrita de la orden dentro de 15 días.

Cuotas de terminación anticipada

La mayoría de los operadores pospago requieren un contrato de 18 o 24 meses, y cobran una "Cuota de Terminación Anticipada" (ETF) si un suscriptor cancela antes de que se termine el tiempo. Los ETF generalmente son prorrateados, por ejemplo, el cargo puede ser \$240 para cancelar durante el primer mes, \$230 para cancelar durante el segundo mes, etc. En los contratos prepagos no se cobran cuotas de terminación anticipada. Si hay varias líneas en una cuenta, se puede cobrar un ETF por cada línea.

Prepago

Un contrato de teléfono prepago puede ser una buena idea para adolescentes o gente que rara vez utiliza un teléfono celular. Los operadores de prepago venden teléfonos a suscriptores al costo total, pero no requieren un contrato de largo plazo. Un suscriptor paga por adelantado por una asignación de voz, texto o datos. Luego son libres de usar esos servicios hasta que se agoten, sin ninguna obligación de comprar más hasta que sea necesario – incluso si pasan meses sin usarlo. Los teléfonos prepagados permiten controlar los costos fácilmente sin la molestia de facturas mensuales.

Combinación de pospago prepago

Algunos operadores ahora están ofreciendo planes de servicio pospago y prepago combinados. En este tipo de plan, usted puede comprar un teléfono sin subsidio al precio completo, y puede pagarlo en cuotas junto con los cargos de servicio mensuales. Pero usted no tiene un contrato y no le cobran si excede las asignaciones de datos (en vez de eso, su conexión de datos se ralentiza hasta el fin del período mensual de servicio). Esto podría ser una buena opción para la gente que le gusta actualizar sus teléfonos frecuentemente, dado que el costo del teléfono se mantiene separado del plan de servicio.

Cancelación

La mayoría de los operadores requieren que un suscriptor proporcione un aviso de 30 días (o un ciclo de facturación) para cancelar un plan de servicio. Esto significa que si se le factura el primer día de cada mes, pero se cancela el quinto, puede todavía tener que pagar el resto de este mes antes de cancelar el plan – y posiblemente una cuota de terminación anticipada si usted todavía estaba en contrato. Muchos operadores

le permiten devolver un teléfono dentro de dos o tres semanas si no está satisfecho con el servicio, pero asegúrese de preguntar primero.

Facturación

Siempre revise sus facturas mensuales, especialmente si están configuradas para pago automático. Si una compañía aparte de su operador agrega cargos no autorizados a su factura telefónica, póngase en contacto con el operador y con la compañía para cancelar el servicio y pedir un reembolso si usted ya ha pagado.

Registrarse para retiros de facturación automática de una cuenta bancaria puede dar autorización al proveedor para deducir fondos de la cuenta bancaria según lo que indique la factura del proveedor. Algunos proveedores hacen que los pagos de facturas automáticos sean una condición en sus planes de menor costo.

Comprar un teléfono nuevo puede ser emocionante y confuso, haciendo que sea fácil ser presionado a tomar una decisión rápida. Tómese su tiempo comprando y averigüe qué operador, teléfono y plan son correctos para usted.

Para obtener más información o para presentar una queja, visite nuestro sitio web o contáctese con:

Departamento de Agricultura, Comercio y
Protección al Consumidor de Wisconsin
Departamento de Protección al Consumidor
2811 Agriculture Drive, PO Box 8911
Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: DATCPHotline@wi.gov

Sitio web: datcp.wi.gov

(800) 422-7128

TTY: (608) 224-5058

Preguntas para hacer antes de firmar un nuevo contrato telefónico

Es importante tener toda la información disponible antes de tomar una decisión acerca de un teléfono nuevo.

Considere esas preguntas antes de firmar un contrato o hacer un pago inicial:

¿Qué tan buena es la cobertura de voz y datos donde usted más estará utilizando el teléfono?

¿Puede agregar una línea a una cuenta familiar existente?

- ¿Es posible el intercambio de datos?

Texto/datos – ¿Cuánto usará? Compare operadores diferentes y sus precios.

- ¿Su operador le avisará si usted está a punto de exceder su límite de texto/datos?
- ¿Con qué frecuencia podrá utilizar Internet Wi-Fi en su teléfono en lugar de datos celulares?
- ¿Su operador le permitirá monitorizar cuántos datos o minutos de voz usted está usando?
- ¿Cuál es la política de reembolsos de su operador para facturación no autorizada de “bienes digitales” (aplicaciones, música, tonos etc.)?

¿Cuánto duran el contrato y el período de prueba? ¿Hay cuotas de terminación anticipada?

¿Vale la pena comprar un plan de protección?

- ¿Qué exactamente cubre un plan de protección?
 - Robo, daño, remplazo de batería, etc.
- ¿Cuánto costaría en total en un contrato de dos años?
 - ¿Es razonable comparado con el costo del teléfono?
- ¿El fabricante u operador proporciona una garantía?

¿Cuál teléfono es el correcto para usted?

- Si es para un niño, considere su capacidad para poner restricciones en el contenido o aplicaciones, o vigilar la ubicación o actividades de su niño.
- Visite reboot.fcc.gov/parents. Este es un recurso para padres que proporciona consejos y artículos sobre cómo mantener a los niños seguros – por ejemplo, seguridad en línea, bloqueadores de contenido no apropiado, y maneras de detener la conducción no atenta.