

Evite sorpresas en su cuenta de telefonía móvil (“bill-shock”)

Los sobrecargos y tarifas de su cuenta de telefonía móvil pueden tomarle por sorpresa. Especialmente si esperaba que el plan elegido cubriera su uso regular. La Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) quiere ayudarle a evitar sorpresas en su cuenta telefónica (*bill shock*, en inglés) y a continuación recomienda algunas estrategias.

Comprenda su patrón de uso para las llamadas telefónicas

Las preguntas que debe plantearse al considerar un plan de servicios son las siguientes:

- ¿Usará su teléfono frecuentemente o sólo para emergencias?
- ¿Usted llama a toda hora del día o principalmente durante el día, la noche o los fines de semana?
- ¿La mayoría de sus llamadas son locales? ¿Regionales? ¿Nacionales? ¿Internacionales?
- ¿La mayoría de sus llamadas son a un pequeño número de amigos y parientes o usted llama a muchas personas diferentes?

Comprenda las opciones de su plan para carga y descarga de datos y para mensajería de texto

- Si usted ha usado antes algún plan de carga y descarga de información – lo suficiente como para conocer su patrón de llamadas-- hable con su proveedor de telefonía para saber cuál será el mejor plan para usted.
- Si usted recién se está familiarizando con la carga y descarga de información y la mensajería de texto, elija un plan que le parezca adecuado y vigile su uso durante las primeras semanas, para ver si usted se está acercando al límite.
- Considere un plan ilimitado si su uso de carga y descarga de información o de mensajería de texto es suficientemente alto.

Averigüe con su proveedor de servicios telefónicos cómo evitar montos sorpresivamente altos en su cuenta telefónica (*bill shock*)

Entre las alternativas para resolver este problema podrían incluirse alertas telefónicas o de texto, obtener acceso para vigilar su cuenta en línea o información adicional de otro tipo.

Considere un plan de pago anticipado

Este plan puede ayudarle a vigilar su cuenta telefónica. Dado que usted debe pagar por adelantado (*pre-pay*) por todos sus minutos, estos planes hacen imposible superar el límite que usted mismo dispuso.

Comprenda en qué casos posiblemente tenga que pagar cargos por itinerancia

- Asegúrese de que la pantalla de su teléfono le avise cuando el aparato esté en itinerancia.

- Consúltele a su proveedor de servicios en qué áreas es más probable que su servicio requiera conexiones en itinerancia.

Planee antes de viajar al extranjero

Si usted planea llevar su teléfono fuera de Estados Unidos y posiblemente lo use para llamadas de voz y para carga y descarga de datos, incluyendo el uso de correo electrónico, asegúrese de averiguar con anticipación los cobros pertinentes.

Consulte nuestra guía: Itinerancia Internacional: Cuando Use su Teléfono Móvil en Otros Países www.fcc.gov/consumers/guides/itinerancia-internacional-cómo-usar-su-teléfono-móvil-en-el-extranjero.

Presentación de quejas

Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea: <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo postal (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, S.W.
Washington, DC 20554

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio - escribanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 20 de mayo de 2016

