

Consejos para Evitar Cuentas de Telefonía Móvil Sorpresivamente Altas

Información de la FCC para el Consumidor

Al no disponer de alertas automáticas de uso excesivo, puede ser difícil para usted anticipar si recibirá una cuenta de telefonía móvil sorpresivamente alta. La Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC recomienda las siguientes estrategias para evitar las cuentas sorpresivamente altas (“bill shock”, en inglés).

1. Conozca bien sus hábitos al hacer llamadas de voz y consulte a su proveedor para determinar qué plan es el más indicado para el tipo de uso que usted da a su suscripción. Vea más abajo algunas preguntas que usted podría plantearse:

- ¿Usted usará el teléfono frecuentemente o sólo para emergencias?
- ¿Usted llama a cualquier hora del día o principalmente de día, en la noche o en fin de semana?
- ¿La mayoría de sus llamadas son locales? ¿Regionales? ¿Nacionales? ¿Internacionales?
- ¿La mayoría de sus llamadas son a una cantidad reducida de amigos y parientes? ¿O usted llama a una gran variedad de personas?

2. Si usted no usa el teléfono frecuentemente, considere un plan prepago. Debido a que usted “prepara” por todos sus minutos, estos planes hacen imposible superar el límite de minutos ya establecido.

3. Infórmese respecto a los cargos por itinerancia (“roaming”, en inglés) para llamadas fuera de su área básica de servicio y en qué casos se le recobrarán por itinerancia:

- Asegúrese de que la pantalla del teléfono le indique cuando esté en itinerancia (“roaming”).
- Bajo numerosos planes, es posible que usted no reciba un cargo adicional, aunque su teléfono le indique que está en itinerancia (“roaming”). Averigüe los detalles de su plan en particular.

4. Comprenda sus opciones para planes de envío y recepción de datos y mensajes de texto:

- Si usted ya ha usado planes para datos y mensajes de texto – lo suficiente como para conocer sus hábitos de uso – hable con su proveedor sobre el plan que se acomoda mejor a sus necesidades.
- Si es la primera vez que contrata un plan de envío y recepción de datos y mensajes de texto, elija el plan que le parezca adecuado y monitoree su uso durante las primeras semanas, para que note cuando se esté acercando a su límite de uso.
- Si su uso para datos y mensajes de texto es suficientemente alto, considere un plan sin límites.

5. Si usted anticipa que usará su teléfono desde extranjero y potencialmente hará llamadas de voz y usará su teléfono para el envío y recepción de datos (incluyendo correo electrónico), asegúrese de averiguar con anticipación qué cobros serán cargados a su cuenta:

- Es muy común que se carguen cobros adicionales, de montos significativos.
- De hecho, podrían cargarse cobros adicionales por el sólo hecho de que su teléfono revise automáticamente si usted ha recibido algún correo electrónico nuevo.

(Sigue)



6. Consulte a su proveedor de qué forma éste puede ayudarle a evitar las cuentas sorpresivamente altas ("bill shock) – con alertas telefónicas o vía texto, permitiéndole monitorear su cuenta en Internet o entregándole más información.
7. Si usted ha intentado resolver algún problema con su proveedor, pero no ha podido obtener una solución aceptable, usted puede presentar una queja ante la FCC. Usted puede llamar a nuestro Centro del Consumidor gratuitamente, al 1-888-CALL FCC (1-888-225-5322) o puede presentar una queja en Internet: www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html.

###

Para obtener ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo o envíe un correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

Para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión, visite www.fcc.gov/cgb/contacts/ (en inglés).

Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

