Desbloqueo de teléfonos y dispositivos móviles (Preguntas frecuentes)

Los consumidores se preguntan con frecuencia por qué no pueden optar por usar su dispositivo móvil existente cuando cambian de proveedor de servicios móviles, aunque ambos sean compatibles. La respuesta es que a menudo se trata de la aplicación de una práctica conocida como "bloqueo" de teléfonos móviles. Dicha práctica está a punto de cambiar.

El 11 de febrero de 2014, la asociación de telefonía móvil CTIA (*CTIA-The Wireless Association*, en inglés) adoptó seis estándares de desbloqueo a incluir en el código del consumidor de la CTIA (*CTIA's Consumer Code for Wireless Service*, en inglés): **https://www.ctia.org/the-wireless-industry/industry-commitments/consumer-code-for-wireless-service**. La implementación de estos seis estándares por parte de importantes proveedores de servicios móviles dará a los consumidores mayor libertad y flexibilidad, incentivando a la vez la innovación entre los proveedores de servicios. Los proveedores de servicios móviles participantes implementarán por lo menos tres de estos seis estándares ya el 11 de mayo de 2014, completando la implementación de todos ellos para el 11 de febrero de 2015.

A continuación, damos respuesta a varias preguntas frecuentes para ayudarle a entender mejor el desbloqueo de teléfonos celulares y cómo se aplica a su caso:

P: ¿En qué consiste el desbloqueo de teléfonos y dispositivos móviles?

Algunos proveedores de servicios inalámbricos móviles usan "cerraduras" por software (*software locks*, en inglés) en sus dispositivos. Estas cerraduras tienen por objeto evitar que los aparatos móviles sean usados en redes distintas a la del proveedor de servicios específico.

P: ¿Por qué los proveedores bloquean los dispositivos inalámbricos móviles?

En muchas instancias, los dispositivos se venden con subsidios (o descuentos) a cambio de la exigencia de acordar un plan de servicios. A menudo, los contratos duran meses o años o están sujetos a un plan de pagos por el dispositivo. La mayoría de los contratos de planes de servicios incluyen una cláusula de término de contrato anticipado que considera una multa en caso de poner fin al contrato antes de lo acordado. Las cerraduras por software sirven para asegurar que los dispositivos se mantengan activos por ciertos periodos de tiempo o por un monto de uso determinado, en la red del proveedor que subsidió (o descontó el precio de) dicho aparato al venderlo o con un plan de pagos por el dispositivo.

P: ¿Mi teléfono celular está bloqueado en la actualidad?

A menos que usted haya comprado un teléfono o dispositivo específicamente "desbloqueado" (*unlocked*, en inglés) según lo indicado en el sitio donde lo compró, usted debería presumir que está bloqueado para ser usado sólo con un proveedor específico. Esto es así, ya sea que usted haya comprado el aparato a un proveedor de servicios, en una liquidadora de dispositivos de venta al detalle (en persona o en Internet) o usando un intermediario.

P: ¿Cómo puedo desbloquear mi teléfono móvil?

Póngase en contacto con su proveedor de servicios de telefonía móvil. Los aparatos pueden ser desbloqueados usando códigos de desbloqueo u otras actualizaciones de software proporcionadas por su proveedor. Algunos proveedores completarán el proceso de desbloqueo en sus tiendas de atención al público. Otras desbloquearán su aparato de forma remota y automáticamente.

P: ¿Aparte de los teléfonos, hay algún otro tipo de dispositivo móvil bloqueado también?

Sí. Las tabletas y otros dispositivos móviles pueden ser bloqueados dentro de redes específicas. Los nuevos estándares cubren aparatos móviles inalámbricos, incluyendo a las tabletas. Usted debe consultar a su proveedor de servicios para averiguar si su aparato móvil está bloqueado y cuáles son los términos y condiciones que ha aceptado.

Federal Communications Commission · Consumer and Governmental Affairs Bureau · 445 12th St. SW. Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) · TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) · Fax: 1-866-418-0232 · www.fcc.gov/espanol

P: ¿Mi teléfono de postpago será desbloqueado si lo solicito?
Una vez que los nuevos estándares sean implementados plenamente, sí. Siempre y cuando los términos y condiciones de su contrato de servicios se cumplan y usted esté al día en el pago de sus cuentas. Usted debe hablar con su proveedor de servicios para comprender los términos y condiciones de su contrato y las políticas de su proveedor en cuanto al desbloqueo de aparatos móviles.

P: ¿Mi teléfono de prepago será desbloqueado si lo solicito?
Una vez que los nuevos estándares sean implementados plenamente, sí. Los proveedores de servicios participantes han acordado desbloquear los aparatos de prepago dentro de un año a partir de la activación inicial, de acuerdo con las exigencias de un lapso de tiempo razonable, pagos o exigencias de uso.

P: ¿Qué proveedores de servicios están implementando los nuevos estándares para desbloquear dispositivos móviles?
El sitio web de la asociación de telefonía móvil CTIA (*CTIA-The Wireless Association*, en inglés) **www.ctia.org**, posee una lista actualizada de los signatarios del código de los consumidores para servicios móviles (*Consumer Code for Wireless Service*, https://www.ctia.org/the-wireless-industry/industry-commitments/consumer-code-for-wireless-service en inglés), el que incluye los nuevos estándares. Si su proveedor de servicios de telefonía móvil no es uno de los proveedores de servicios participantes, por favor póngase en contacto con ellos directamente, para averiguar su política de desbloqueo de dispositivos.

P: ¿Cuándo será elegible mi dispositivo para desbloquearlo?
Cuando los nuevos estándares se implementen completamente, su dispositivo de postpago será elegible para ser desbloqueado, una vez que usted haya cumplido con el contrato de servicio aplicable; haya terminado de pagar las cuotas del plan de pagos o haya pagado una tarifa por término adelantado de contrato. Su dispositivo de prepago es elegible para ser desbloqueado, como límite dentro del año en que ha sido activado, en base a las exigencias de un lapso de tiempo razonable, de pago y de uso.

P: ¿Mi teléfono será desbloqueado automáticamente cuando mi contrato de servicios se cumpla?
Depende de su proveedor de servicios. Una vez que los nuevos estándares se implementen por completo, **los proveedores de servicios participantes le notificarán en el momento que su dispositivo de postpago sea elegible para desbloquearlo si el aparato no es desbloqueado automáticamente. Para los dispositivos de prepago, los proveedores de servicios que participan le notificarán cuando su dispositivo sea elegible para desbloquearlo en la tienda de venta al público, en el momento que sea elegible o mediante una declaración clara y concisa respecto a la política del proveedor, en el sitio web del mismo.** Cuando su aparato sea elegible, algunos proveedores podrían desbloquearlo a distancia. En dichos casos, a los proveedores de dispositivos de postpago no se les exige notificar a sus clientes cuando el aparato sea elegible para desbloquearlo. Es posible que otros proveedores le exijan solicitar formalmente el desbloqueo del dispositivo. De acuerdo a los nuevos estándares, **los proveedores han acordado desbloquear los aparatos elegibles, proporcionarle instrucciones para desbloquearlo o iniciar una solicitud de desbloqueo ante el fabricante del mismo –o proporcionar una explicación fácilmente comprensible de rechazo-- dentro de dos días, tras haber recibido la solicitud de desbloqueo.**

P: ¿Me cobrarán una tarifa por desbloquear mi aparato?
Una vez que los nuevos estándares se implementen plenamente, los proveedores de servicios no podrán cobrar a sus actuales y antiguos clientes tarifas adicionales para desbloquear un dispositivo si éste es elegible para ser desbloqueado. Los proveedores pueden cobrar una tarifa razonable para desbloquear dispositivos elegibles a quienes no son sus clientes ni han sido sus clientes en el pasado.

P: ¿Hay excepciones para permitir a los miembros de las fuerzas armadas desbloquear sus dispositivos tempranamente por emplazamiento de tropas?
Sí. Si usted está emplazado en el extranjero o recibe órdenes para ser enviado al extranjero, los proveedores deben desbloquear su dispositivo tras verificar su emplazamiento y ante la solicitud de que su dispositivo sea desbloqueado, según lo indican los nuevos estándares. Póngase en contacto con su proveedor de servicios móviles, proporcione la verificación de su emplazamiento y presente una solicitud para que su aparato (s) sea (n) desbloqueado (s).

Federal Communications Commission · Consumer and Governmental Affairs Bureau · 445 12th St. SW. Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) · TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) · Fax: 1-866-418-0232 · www.fcc.gov/espanol

P: ¿Mi proveedor de servicios móviles podría negarse a desbloquear mi teléfono porque le debo dinero o si estoy actualmente bajo contrato?
Sí. Los proveedores no están obligados a desbloquear los dispositivos de los consumidores o de antiguos consumidores que no están al día en sus pagos. Usted debe contactarse con su proveedor de servicios móviles para comprender los términos y condiciones de su contrato y las políticas de desbloqueo de su proveedor.

P: ¿Una vez que mi dispositivo móvil esté desbloqueado funcionará en todas las redes?
Nó. La tecnología de redes (GSM, LTE, CDMA, etc.) varía entre las diferentes regiones a nivel global y en todo Estados Unidos. La tecnología de los dispositivos varía para asegurar que estos funcionen con las redes compatibles. En otras palabras, la tecnología de su aparato debe ser compatible con la tecnología de la red para habilitar acceso y funcionalidad. Debido a que hay diferentes tecnologías, su dispositivo no funcionará en todas las redes.

Asimismo, los dispositivos están programados para funcionar óptimamente con las redes de los proveedores de servicios que los comercializan. Aunque su dispositivo móvil funcione en una red compatible, es posible que algunas funciones de su teléfono desbloqueado no operen óptimamente y que algunas simplemente dejen de operar.

P: ¿Una vez que mi dispositivo sea desbloqueado, podrá operar en redes internacionales?
Ya sea que su dispositivo esté bloqueado o desbloqueado, usted debería consultar a su proveedor de servicios móviles antes de viajar al exterior. Averigüe si su aparato móvil puede operar en el exterior. Las redes móviles poseen características diferentes, según sea el país y su aparato móvil podría ser incompatible con las redes del país al que se dirige. Asimismo, si su teléfono funciona para llamadas de voz, es posible que otras funciones -- como el envío y recepción de datos o los mensajes de texto-- no funcionen.
La itinerancia internacional es complicada. Dese el tiempo de entender todas las normas y tarifas antes de viajar. Preparar detalles con anticipación le ayudará a evitar decepciones, como la ausencia de servicio o cargos altos inesperados en su próxima cuenta telefónica.

Si su teléfono inteligente puede operar con tarjetas “SIM” (la tarjeta reemplazable que contiene información del suscriptor y su número telefónico, usada en algunos aparatos móviles) usando un número local del país que está visitando, esto convertiría su aparato en un teléfono de uso local. Pero usted debe averiguar con su proveedor de servicios para saber si su aparato puede utilizar tarjetas internacionales SIM.

Estudie sus opciones y obtenga datos útiles usando nuestra guía para el consumidor relativa a itinerancia internacional y cómo usar su teléfono en otros países en: **www.fcc.gov/guides/wireless-world-travel-made-simple** (en inglés).

Para más información
Para obtener más detalles relacionados con el desbloqueo de teléfonos móviles, visite **www.fcc.gov/device-unlocking** (en inglés).

Centro del Consumidor

Averigüe más sobre temas del consumidor en el Centro del Consumidor de la FCC: www.fcc.gov/consumers.

Formatos accesibles

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

Última edición: 07/06/18

Federal Communications Commission · Consumer and Governmental Affairs Bureau · 445 12th St. SW. Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) · TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) · Fax: 1-866-418-0232 · www.fcc.gov/espanol