

Índice

¿Cuánto paga usted por el servicio telefónico?	p. 2
Clasificación de las llamadas en Illinois	p. 2
Descifrando sus facturas de teléfono	p. 3
Costo de línea mensual	
Costo por línea de suscripción	
Costos por uso	
Llamadas interurbanas y de larga distancia	
Otros tipos de llamadas locales	
Ayuda para usuarios de teléfono de bajos ingresos	
Nuevas oportunidades de ahorro para los clientes de AT&T	p. 7
Servicios mensuales opcionales	p. 7
Otros costos en su factura local	p. 10
Cambio o cancelación de servicios	
Una factura vs. dos facturas	
Proveedores de servicios de operadora	
Números 900, 976	
Prácticas engañosas o fraudulentas	p. 11
Slamming	
Jamming	
Cramming	
Costos locales, estatales y federales	p. 13
Costo del 911	
Costo del ITAC	
Cargo para el recobro de costos del proveedor	
Cargo estatal de mantenimiento de infraestructura	
Costos adicionales del estado o impuestos estatales del 0.10%	
Tarifa universal por servicio del Estado y del gobierno federal	
Impuestos	p. 16
A nivel federal	
A nivel estatal	
A nivel municipal	
Otras opciones telefónicas	p. 17
Paquetes combinados	
VOIP por sus siglas en inglés (Voice Over Internet Protocol)	
Teléfono celular	
El teléfono celular: un amigo que le puede ahorrar dinero	p. 20
Planes prepagos	
Consejos sobre el teléfono celular que no deben dejar pasar por alto ..	p. 22
Servicio de larga distancia	p. 23
Considere cancelar la compañía de larga distancia	
Tarjetas prepagas	
Sus derechos como cliente de los servicios telefónicos	p. 29
Estándares de servicio	
Cómo resolver reclamos de facturación	
¿Así que quiere una guía telefónica?	
10 pasos a seguir	p. 32
Páginas útiles de Internet	p. 33

Introducción

¿Cuánto paga usted por el servicio telefónico?

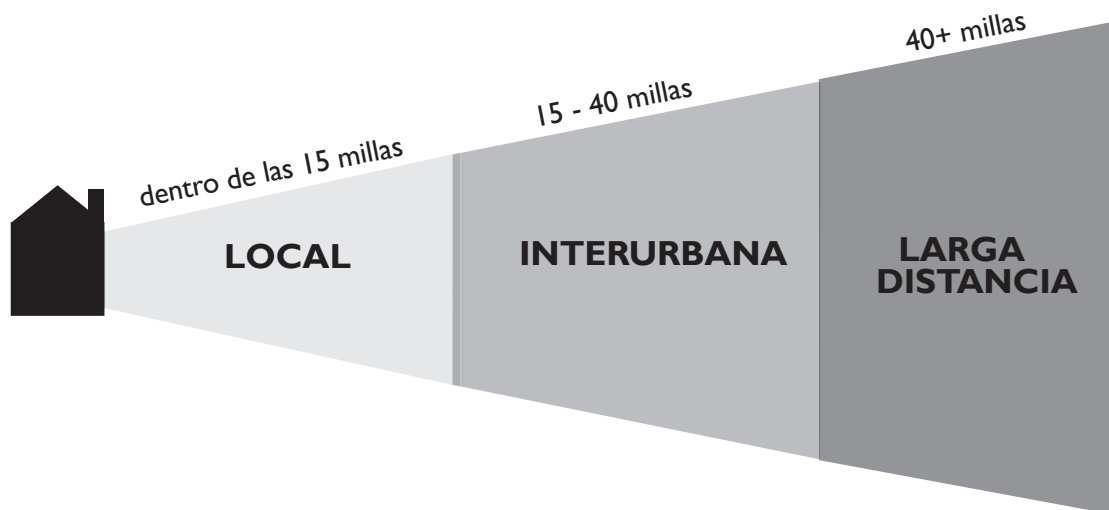
Lamentablemente, quizás esté pagando de más en su factura telefónica. Tal vez tiene un plan costoso de llamadas que incluye más minutos y más servicios especiales de los que usted necesita. A lo mejor, está pagando una tarifa para las llamadas de larga distancia que es muy elevada en lugar de usar una tarjeta prepaga, o tal vez debe cambiar su costoso plan de telefonía celular por una oferta prepaga. También está el correo de voz o el nefasto “plan de mantenimiento del cableado interno” u otros servicios especiales que significan cientos de dólares y quizá no use. A pesar de todas estas desventajas, tal vez la compañía telefónica le ofrezca esas alternativas caras como “una gran oportunidad.” Ese es el aspecto negativo. Lo bueno es lo siguiente. Ahora, más que nunca, hay muchas oportunidades para que usted ahorre en su factura de teléfono. “Desenrede su factura de teléfono” es una guía publicada por CUB- para los consumidores.

Clasificación de las llamadas en Illinois

El precio de una llamada se determina por la distancia, no por el código de área al que usted llama. Illinois está dividido en 17 mercados telefónicos locales, denominados “acceso local y áreas de transporte” o LATA. Según la distancia que recorre su llamada, se define la misma y se calcula su precio según sea: local, interurbana-también llamada ‘larga distancia local’ y larga distancia.

En general, una llamada dentro de las 15 millas es una llamada LOCAL, aunque inrese marque un código de área diferente. Una llamada que viaje más de 15 millas pero que se mantenga dentro de su LATA es una llamada INTERURBANA y es más cara aunque sea dentro del mismo código de área. Una llamada fuera de su LATA es LARGA DISTANCIA.

Tenga presente que la compañía telefónica no cuenta la distancia exacta entre usted y la persona a la que usted está



llamando para calcular el costo de la llamada. Cuenta la distancia entre su “oficina central” –las instalaciones de la compañía telefónica que procesa las llamadas en su barrio- y la oficina central que presta servicios a la persona o empresa a la que usted está llamando.

Descifrando sus facturas de teléfono

Usted no puede reducir el costo de su factura telefónica si no la analiza y la entiende. Su factura local incluye los siguientes costos:

Costo de línea mensual

Esta tarifa mensual fija cubre el costo de tendido y mantenimiento de lo que se conoce como “enlace local” - los cables y equipos que integran la red de telefonía local. A veces, los paquetes de tarifa fija están incluidos en la tarifa mensual, pero no lo dé por hecho (ver ofertas de las páginas 7 y 8).

Costo por línea de suscripción (SLC)

Esta tarifa mensual (también llamada costo de Federal Access o Interstate Access) parece un impuesto pero no lo es. El SLC (que se pronuncia “slic”) cubre los costos de la

Servicio medido de AT&T/SBC

Costo mensual

Costo de línea	\$4.76 por mes (Centro de Chicago) \$7.74 por mes (Chicago y suburbios cercanos) \$11.21 por mes (Resto de Illinois)
Federal Access Charge	\$4.52 por mes, por línea

Costos por uso

0-15	4¢/llamada (tope de \$10.11 por mes o aproximadamente 250 llamadas)
15-40 millas (interurbana)	16¢ por minuto

Servicio medido de Verizon North

Costos mensuales

Costo de línea	De \$15.99 a \$16.99 según su domicilio.
Costo de Interstate Access	\$6.50 por mes (\$7 por mes por cada línea extra)

Costos por uso

Distancia	lunes a viernes - de 8 a.m. a 9 p.m.	lunes a viernes - de 9 p.m. a 8 a.m. fines de semana, feriados
	Área local	Gratis
Servicio de Área Extendida (EAS) (Localidades dentro de las 15 millas)	Tarifa 1 centavo por conexión más 1.8 centavos por minuto ○ 11 centavos por llamada	Tarifa 0.5 centavos por conexión más 0.9 centavos por minuto ○ 5.5 centavos por llamada

Nota: Probablemente, la mayoría de los consumidores paguen más con la alternativa de 11 centavos, salvo que hagan uso intensivo de Internet y no tengan acceso a un proveedor de Internet (ISP) en su domicilio.

Interurbana (Fuera de las localidades EAS pero dentro del área local)	17 centavos por minuto	12 centavos por minuto
---	------------------------	------------------------

Nota: Verizon tiene varios planes para llamadas interurbanas, incluyendo uno que cobra la tarifa fija de 7 centavos el minuto.

compañía de telefonía local asignados a llamadas de larga distancia. Estos costos se reparten entre todos los clientes, incluso los que no realizan ni una sola llamada de larga distancia.

Costos por uso

Si usted no tiene un paquete en donde se paga un costo mensual fijo entonces paga un costo por llamada o por minuto. Con frecuencia, existen “descuentos por volumen”. De hecho, AT&T cobra un máximo de \$10.11 mensual para llamadas dentro de las 0-15 millas, independientemente de las llamadas locales que realice.

Su factura de telefonía local generalmente incluye la cantidad de llamadas realizadas. Sin embargo, no detalla las llamadas. Usted tiene derecho a recibir una factura detallada gratuita cada seis meses. La compañía telefónica está autorizada a cobrar por copias adicionales, salvo que usted las necesite para realizar un reclamo. Usted también puede suscribirse para recibir una factura detallada, pero la compañía cobra por este servicio.

Llamadas interurbanas y de larga distancia

Hay una gran variedad de tarifas para las llamadas que exceden las 15 millas de distancia, desde menos de cinco centavos el minuto hasta 17 centavos el minuto. **Nunca acepte una tarifa de más de cinco centavos el minuto.** Busque una compañía para llamadas de larga distancia que también cubra las llamadas “interurbanas”. CUB recomienda las tarifas de larga distancia de bajo costo de la compañía Pioneer Telephone (ver pag 24). Otra opción es de cancelar su compañía de larga distancia y usar una tarjeta prepaga. Si usted ya tiene un teléfono celular, use los minutos que le sobran para llamadas interurbanas y de larga distancia.

Otros tipos de llamadas locales

Las compañías monopólicas tradicionales, como AT&T y Verizon, son dueñas de las líneas que prestan servicios en las distintas regiones geográficas de Illinois. Aunque la llamada apenas cruce la calle, AT&T cobra 12 centavos el minuto por las llamadas locales que pasan por la frontera de su territorio de servicio para llegar al territorio de otra compañía.

Del mismo modo, con frecuencia muchos clientes que viven cerca de la frontera del estado de Illinois pagan tarifas muy altas como 30 centavos el minuto para llamar a un estado vecino, aunque quede a menos de una milla. **Use una tarjeta telefónica prepaga o su teléfono celular para realizar estas llamadas.**

Ayuda para usuarios de teléfono de bajos ingresos

La mayoría de las compañías telefónicas, aunque no todas, participan en dos programas federales que ofrecen servicios accesibles para clientes de bajos recursos. Los beneficiarios de Medicaid, Cupones para Alimentos, Ingresos Suplementarios del Seguro Social (SSI), Ayuda Federal para Vivienda o Ayuda para Energía en el Hogar para familias de bajos ingresos (LIHEAP) son elegibles para estos programas.

El programa Lifeline ofrece un descuento mensual en las llamadas locales. El programa Link-Up ayuda a pagar el costo de instalación del servicio. Para recibir información sobre cómo inscribirse en estos programas, llame a su compañía de telefonía local (AT&T: 1-888-256-5378, Verizon: 1-800-483-4000).

Usted puede colaborar con estos programas realizando aportes deducibles de impuestos a través de su factura telefónica a Universal Telephone Assistance Corporation (UTAC), un programa creado por la legislatura del Estado. Llame a su compañía telefónica local para obtener más datos.

Nuevas oportunidades de ahorro para los clientes de AT&T

Hasta ahora, la mejor alternativa para las llamadas locales era la tarifa estándar de AT&T, que cobra entre 4 centavos por llamada o un cobro máximo de \$10.11 al mes. Estas siguen siendo las mejores tarifas locales para muchos clientes de todo Illinois. Sin embargo, en el área metropolitana de Chicago, la compañía ha declarado sus tarifas estándar “competitivas”, en conformidad con lo que dispone la legislación de Illinois. Eso significa que las tarifas estándar aumentarán gradualmente para los usuarios de la región noreste del Estado. Para proteger al consumidor, CUB llegó a un acuerdo legal con AT&T para crear tres nuevos planes bajo el nombre de “Consumer’s Choice”. Estos planes son de bajo costo y las tarifas estarán congeladas hasta el 2011. Los clientes que estén pagando un plan caro podrán ahorrar un total de \$94 millones como mínimo en los próximos cuatro años si eligen las tarifas de uno de los tres planes “Consumer’s Choice” de la página 8. CUB ofrece una herramienta por internet llamada Local Phone Cost-cutter, en donde puede analizar su recibo de teléfono para determinar cuál es el mejor plan de AT&T para usted (www.CitizensUtilityBoard.org). También puede llamar a nuestro centro especial de llamadas (1-866-688-4282) donde nuestro personal experto realizará la tarea por usted.

**Centro de atención
Consumer’s Choice de
CUB
1-866-688-4282**

Servicios mensuales opcionales

Las compañías telefónicas promocionan agresivamente sus servicios opcionales como correo de voz, llamada en espera y planes de mantenimiento del cableado interno, aunque muchos clientes no los necesiten. Usted se puede suscribir a estos servicios, como “reenvío automático de llamadas”

Consumer's Choice BÁSICO	Consumer's Choice EXTRA	Consumer's Choice PLUS
Costo de línea mensual más 30 llamadas locales por mes	Costo de línea mensual más llamadas locales sin límite	Costo de línea mensual, llamadas locales sin límite y dos servicios adicionales como: llamada en espera y el identificador de llamadas.
<p>Si vive en: El centro de Chicago: \$3.05 Barrios de Chicago, suburbios cercanos: \$6.03 El resto de Illinois: \$9.50 <i>El cobro por llamadas después de las 30 es 6 centavos.</i></p>	<p>Si vive en: El centro de Chicago: \$10 Barrios de Chicago, suburbios cercanos: \$13 El resto de Illinois: \$16</p>	<p>Si vive en: El centro de Chicago: \$16 Barrios de Chicago, suburbios cercanos: \$19 El resto de Illinois: \$19.70</p>
<p>Suscríbase a este plan si: *Usted hace menos de 85 llamadas locales por mes y no desea servicios adicionales.</p>	<p>Suscríbase a este plan si: *Usted hace más de 250 llamadas locales por mes y si no quiere ningún servicio adicional. *Actualmente tiene un plan de llamadas sin límite como Personal Choice, uSelect o Economy Solutions y no quiere ninguno de los servicios adicionales que incluye el plan.</p>	<p>Suscríbase a este plan si: *Actualmente tiene un plan de llamadas sin límite con servicios adicionales como Personal Choice, uSelect o Economy Solutions. *Realiza por lo menos 85 llamadas por mes Y quiere dos o más servicios adicionales.</p>
Este plan es especialmente conveniente para jubilados, personas que tienen un ingreso fijo y otras personas que no hacen muchas llamadas y quieren un servicio sencillo que puedan pagar.	Si quiere tener la comodidad de un servicio sin límite de llamadas locales, este es el mejor plan para usted.	Aunque usted decida comprar uno o más servicios adicionales, este plan es mejor que cualquier otro.

o automatic call back” (*69), cuando lo necesite. Y en vez de pagar una tarifa mensual por uso ilimitado puede pagar cada vez que usa el servicio. Antes de pedir un servicio, asegúrese de saber para qué sirve y cuánto le costará. Si usted solicita un servicio nuevo, su compañía de telefonía local le puede cobrar un cargo de instalación. Revise cuidadosamente la factura para detectar errores por si acaso usted activó erróneamente un servicio que no quería.

Servicios opcionales más comunes

Servicio opcional	Costo mensual	Crítica de CUB
Planes de mantenimiento del cableado interno Cubre la reparación de cables telefónicos dentro de la casa.	\$4 - \$9	ADVERTENCIA PARA EL CONSUMIDOR: En promedio, cada 20 30 años se presenta un problema con los cables dentro de la casa. Cancele este servicio. (Si tiene un problema preexistente con el cableado, Verizon le cobra \$39.95 que solo tiene que pagar una vez y usted queda atrapado en un plan con tarifa fija durante 12 meses.)
Llamada en espera Señal sonora que le indica que alguien lo está llamando mientras usted está hablando por teléfono.	\$2 - \$4	Los teléfonos celulares le ofrecen este servicio por menor costo. Sus amigos lo pueden llamar a su teléfono celular si su teléfono fijo indica que la línea está ocupada.
Identificador de llamada con nombre Exhibe en el visor el nombre de la persona que está haciendo la llamada entrante.	\$6 - \$8	La persona que llama puede bloquear el identificador de llamadas marcando *64. La forma más económica de reducir las llamadas de telemarketing es suscribiéndose a la lista federal “No llame”. (Llame al 1-888382-1222 o visite www.ftc.gov/donotcall)

Servicio opcional	Costo mensual	Crítica de CUB
Administrador de privacidad (interceptor de llamadas) Filtra las llamadas ingresantes en las que aparece “privado”, “fuera del área” o “no disponible” en el identificador de llamadas.	\$5 - \$7	Suscribirse a la lista federal “No llame” es la forma más económica de reducir las llamadas de telemarketing.
Llamada rápida 8 Usted puede acelerar el discado cuando llame a ciertas personas y marcar un código en lugar de todo el número	\$3 - \$6	Muchos teléfonos ya vienen con esta opción incorporada en el aparato.
Correo de voz La persona que llama puede dejar un mensaje si usted no está en casa o si está en la otra línea.	\$7 - \$10	Compre un contestador automático y evite el pago de este servicio. Además, AT&T le cobra por cada mensaje que dejan en su casilla y por cada vez que usted llama a su correo de voz para escuchar los mensajes.

Otros costos de su factura local

Cambio o cancelación de servicios

Si usted añade, cancela un servicio o cambia de compañía de larga distancia o interurbana se le cobrará por una sola vez un cargo. Pregunte si la nueva compañía le reconoce un crédito para compensar el cargo.

Una factura versus dos facturas

La compañía de larga distancia le puede cobrar un cargo administrativo por incluirle los servicios en su factura local.

El registro nacional “No llame”

Inscríbase en www.ftc.gov/donotcall.gov o llame al 1-888382-1222

Proveedores de servicios de operadora

Si usted realiza una llamada a través de una operadora marcando el 0 desde un teléfono público, hospital u hotel, es posible que tenga que pagar una tarifa muy alta (20-40 centavos por minuto más un recargo de \$3-\$7 al Proveedor de Servicios de Operadora (OSP). Sea breve cuando haga este tipo de llamadas. Trate de evitarlas. Llame con una tarjeta telefónica o desde un teléfono celular.

Números 900, 976

Las tarifas para las llamadas a números 900 ó 976 no están reguladas y pueden costar desde 50 centavos el minuto hasta \$99 por llamada. Si la tarifa supera los \$2 el minuto, los precios deben informarse inmediatamente y la compañía le debe dar tres segundos para cortar sin que le cobren, según las disposiciones legales que rigen en Illinois. Si su factura incluye un cargo por una llamada a un número 900/976 que no realizó, llame a su compañía local de teléfono. Algo que quizás usted no sepa es que la legislación del estado exige que la compañía telefónica exonere los cargos una sola vez cuando se presente un conflicto con respecto a un cargo, y usted reclame dentro de los 60 días de haber recibido la factura con el error.

Prácticas Engañosas o Fraudulentas

***Cramming:** Un término en inglés que se refiere a cargos que aparecen en su factura sin haberlos solicitados.*

Sólo porque un cargo aparezca en su factura local no significa que es legítimo. “Cramming” es cuando un proveedor incluye en la factura un cargo que el cliente no solicitó o no recibió. Por ejemplo, incluir cargos por servicios no reconocidos de “correo de voz,” “servicios personales marcando el 800” o servicios descritos en forma vaga, como “nuevo plan de llamadas” o “tarifa por asociación”.

Si usted recibe uno de estos cargos:

1. Llame a la compañía que facturó el servicio para emitir un reclamo. El número de teléfono debe de aparecer en su factura.

2. Si la compañía que realizó la práctica desleal le envió la factura a través de su compañía de telefonía local, comuníquese con esta última para decirle que está reclamando unos cargos en su recibo y que solo va a pagar por los cargos que no están en disputa. Asegúrese de estar en acuerdo sobre la cantidad que no está en disputa. Anote la hora, la fecha y el nombre completo de la persona con quien habló. La compañía de telefonía local está obligada a descontar el cargo y enviarlo de nuevo a la compañía que la facturó.

3. Si la compañía que cometió la falta no remueve los cargos en disputa, procese una queja con La Procuraduría General de Illinois. Mantenga una copia para sus records y mande la otra a la compañía. Esa compañía debe demostrar que el cargo fue autorizado. Si usted ya pagó por servicios que no autorizó, la compañía en falta deberá reintegrarle su dinero, conforme a las disposiciones legales.

Slamming: Cambio de compañía de larga distancia involuntario.

Slamming significa que su servicio de llamadas interurbanas o de larga distancia ha sido transferido a otra compañía telefónica sin su consentimiento.

Según las disposiciones de la Federal Communications

Procuraduría General de Illinois

Central Illinois

217-782-1090

Protección al Consumidor:

1-800-243-0618

Southern Illinois

618-529-6400/6401

Protección al Consumidor:

1-800-243-0607

Northern Illinois

312-814-3000

Protección al Consumidor:

1-800-386-5438

Commission (FCC), SI usted fue una víctima de slamming y NO ha pagado por los cargos de la compañía nueva...

1. Usted no tiene obligación de pagar por los primeros 30 días de servicio.

2. Después de los 30 días deber pagar a la compañía autorizada por los servicios pero a la misma tarifa que hubiese pagado con su antigua compañía. Si usted ya ha pagado los servicios de la compañía en falta, infórmele que quiere que se le otorgue un reembolso por dichos cargos. Para más información llame a la FCC, la Procuraduría General del Estado de Illinois o la Comisión de Comercio de Illinois.

3. Llame a su compañía telefónica local y pida que lo vuelvan a cambiar a su proveedor original y exija que no le cobren la tarifa que habitualmente cobran por hacer el cambio de compañía.

4. Por último, llame a su proveedor elegido y asegúrese de volver a tener las tarifas que pagaba antes de que lo sometan a esta práctica desleal.

Usted puede reducir el riesgo de verse expuesto a esta práctica desleal sin cargo alguno, solicitando a su compañía de telefonía local la "protección contra slamming," en donde su proveedor o proveedores de llamadas interurbanas y de larga distancia quedan "congelados."

Jamming: El jamming ocurre cuando el cliente trata de cambiar de compañía telefónica y sufre demoras indebidas durante el traspaso o a veces queda sin servicio. Llame a CUB, a la Procuraduría General de Illinois o a la ICC si tiene problemas para completar el traspaso.

Cargos Locales, Estatales y Federales

Los impuestos y costos adicionales pueden incrementar el total en un 20% o más. Algunos clientes pagan más en concepto de impuestos y otros costos que por llamadas telefónicas. Si bien algunos de los que figuran debajo

responden a disposiciones legales, otros no. Sin embargo, su compañía de telefonía local está autorizada a exigir el pago de todos esos cargos.

Cargo por el 911

Según la legislación del estado, el mantenimiento del servicio del 911 está a cargo de la municipalidad o condado y el sistema se financia con un cargo mensual que se recauda en la factura de teléfono. El cargo máximo del servicio 911 de Chicago es de \$2.50 mensual por línea. Otras ciudades deben aprobar el cargo adicional por plebiscito y no hay un tope máximo para el monto. La compañía de telefonía local cobra dicha suma y la envía a la Junta del Sistema Telefónico de Emergencias de la municipalidad o condado, que a su vez le paga a la compañía que está a cargo del servicio 911. Las compañías telefónicas retienen una parte del cargo para cubrir gastos administrativos.

Cargo del ITAC

La tarifa de ocho centavos estaba incluida en el costo de línea mensual pero ahora figura en un rubro aparte. La tarifa se envía a Illinois Telecommunications Access Corp. (ITAC), que proporciona los equipos y otros servicios para que las personas con incapacidades de audición o habla puedan usar el servicio telefónico.

Cargo para el recobro de costos del proveedor (Carrier Cost Recovery Fee)

Este costo cubre muchos gastos operativos. Los ingresos por este cargo van directamente a la compañía y no son un costo impuesto por el gobierno.

Cargo estatal de mantenimiento de infraestructura (State Infrastructure Maintenance Fee)

Este impuesto del estado, que paga Illinois por el uso del derecho de paso público necesario para instalar líneas

telefónicas, es el 0.5% de todos los costos de telefonía local. Si bien es un impuesto del estado, se envía a los gobiernos municipales.

Cargos Adicionales del Estado o Impuestos Estatales del 0.10% (State Additional Charges or State Tax at 0.10%)

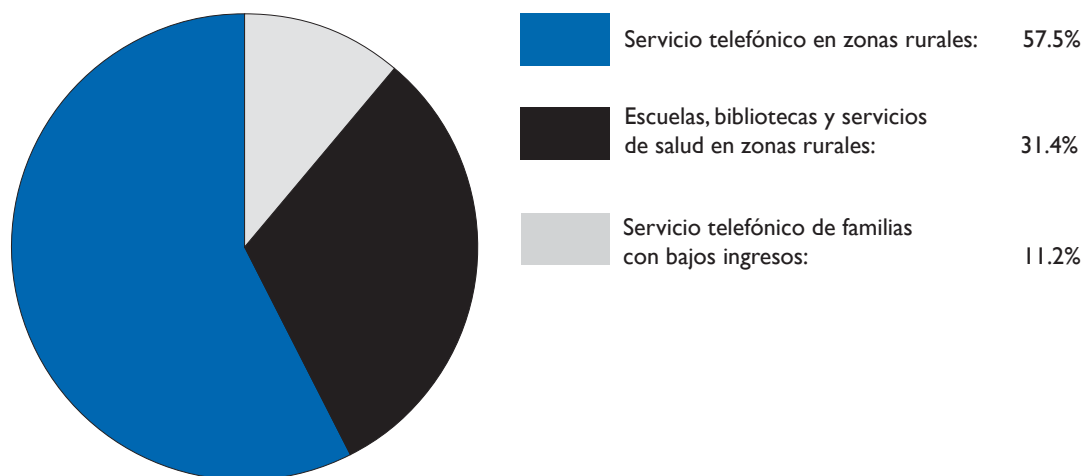
Este impuesto, del 0.1% de todos los costos de telefonía local, se recauda para financiar el funcionamiento de la Comisión de Comercio de Illinois (ICC), el organismo que regula a las compañías de teléfono, gas y electricidad del estado.

Tarifa Universal Por Servicio Del Gobierno Federal (USF) (Federal Universal Service Fee)

Este cargo adicional cubre los aportes que las compañías telefónicas tienen que hacer para mantener un servicio telefónico que resulte accesible para el consumidor en las zonas rurales. También se utiliza para financiar el acceso a Internet en las escuelas, bibliotecas y servicios de salud de las zonas rurales. Con respecto a esta tarifa existe el

¿A dónde va el USF federal?

De los \$7.300 millones del fondo USF federal estimado para 2006, la mayor parte está destinada a mantener el servicio telefónico en las áreas rurales donde el mantenimiento de las líneas y equipos es mucho más costoso.



Fuente: Universal Service Administrative Company

mito de que se trata de un “servicio telefónico de bienestar social” pero como muestra el cuadro que aparece debajo, solamente una pequeña parte de este fondo se utiliza para financiar el servicio telefónico de familias con bajos ingresos. El monto del aporte varía de una compañía a dependiendo del porcentaje de ingresos de la compañía a nivel de estado e internacional. El porcentaje se puede modificar en forma trimestral, según las necesidades del programa de servicio universal. Otro mito es que el USF es un impuesto. No lo es. Las compañías telefónicas no están obligadas a transferir este costo al cliente, pero por lo general es lo que hacen.

Tarifa Universal Por Servicio del Estado (State Universal Service Fee)

La tarifa universal por servicio del estado de Illinois se utiliza para que el servicio telefónico en las áreas rurales resulte accesible para los clientes. Las compañías de telefonía local aportan un porcentaje de los ingresos que reciben en el estado para financiar y recuperar los costos a través de esta tarifa que le cobran al cliente.

El gobierno federal, el estatal y el local cobran impuestos sobre el total de los costos mensuales de telefonía local y de larga distancia. AT&T, Verizon y las demás compañías telefónicas actúan como agentes de recaudación del gobierno y envían los impuestos recaudados a los organismos correspondientes. Las empresas pueden cobrar un cargo adicional por costos administrativos.

Impuestos

El gobierno federal, estatal y el local cobran impuestos sobre el total de los costos mensuales de telefonía local y de larga distancia. AT&T, Verizon y las demás compañías telefónicas actúan como agentes de recaudación del gobierno y envían impuestos recaudados a los organismos correspondientes. Las empresas pueden cobrar un cargo

adicional por costos administrativos.

A nivel federal

El gobierno federal finalmente canceló este vergonzoso impuesto “temporal” sobre las llamadas de larga distancia —108 años después de haberlo creado para financiar la guerra de 1898 entre España y los Estados Unidos, cuando el teléfono era un lujo. Por insólito que resulte, este impuesto del 3% se mantiene en la facturación local, aunque el Congreso está tratando de modificar la situación. Lo recaudado por este impuesto va a la Tesorería de los Estados Unidos.

A nivel estatal

Todas las compañías recaudan un impuesto del 7% sobre los ingresos de telefonía local para el Fondo Impositivo General, el Fondo Común Escolar y Fondo de Infraestructura Escolar.

A nivel municipal

Un impuesto que puede ser de hasta el 6% (hasta el 7% en Chicago) se destina al gobierno municipal.

Otras opciones telefónicas

La telefonía inalámbrica y por Internet, tecnologías en rápida expansión, ofrecen al cliente más opciones que nunca en materia de comunicaciones. Esta nueva forma de “competencia” es indicada para los hogares que realizan muchas llamadas, quieren muchos servicios extra y otras funciones, como televisión por cable o satélite e Internet por banda ancha.



En otras palabras, estas novedosas alternativas son demasiado caras y excesivas para los clientes que

simplemente desean una línea telefónica. El problema es que las compañías de telefonía venden estos planes como si fuesen la alternativa indicada para todos los hogares. Sin embargo es posible conseguir planes baratos y simples si sabe dónde buscar.

Paquetes combinados

Las compañías telefónicas ya no ofrecen solamente telefonía local o de larga distancia. Ahora usted puede elegir un plan que cubre todas las llamadas por una tarifa mensual fija.

Estos paquetes con tarifa fija incluyen servicios especiales, como correo de voz, acceso a Internet, servicios celulares y televisión satelital o por cable, entre otros.

Lo cierto es que: Fuera de los planes “Consumer’s Choice” de AT&T descritos en la página 8, probablemente los paquetes con tarifa fija resulten muy caros—salvo que usted quiera muchos servicios adicionales y haga cientos de llamadas locales y/o haga llamadas de larga distancia que duran horas.

VOIP por sus siglas en inglés (Voice Over Internet Protocol)

La tecnología VOIP envía las llamadas a través de la conexión de Internet de banda ancha. VOIP permite usar un teléfono convencional para hacer llamadas incluso si la persona a quien llama no tiene Internet de banda ancha. (Nota: En el área de Chicago, la compañía Comcast usa el término “Digital Voice” en vez de VOIP).

Se puede sorprender con los precios bajos de VOIP. Una compañía llamada Vonage ofrece llamadas locales y de larga distancia ilimitadas y otros servicios como el correo de voz y el identificador de llamadas- todo por \$25 al mes. Es la mitad de lo que cuesta un plan sin tecnología VOIP.

Pero no se deje engañar por el bajo costo de VOIP porque el servicio VoIP requiere una conexión de Internet de banda ancha. Lo que significa un costo adicional de \$20 a \$40 por

mes para el servicio de cable-módem o (DSL) por sus siglas en inglés Digital Subscriber Line.

Si bien el servicio VOIP generalmente tiene menos cargos extra que el servicio de telefonía fija, no está regulado como las compañías de telefonía local, por lo tanto los proveedores de VOIP pueden agregar costos extra que las compañías tradicionales no pueden hacer.

Todos los servicios que se cobran por separado cuando se usa una línea telefónica convencional vienen incluidos en la mayoría de los planes VOIP. VOIP tiene también otros servicios útiles que no tienen las líneas telefónicas convencionales, como enviar mensajes de voz a través del correo electrónico y revisar el correo de voz por Internet.

Sin embargo, el sistema VOIP no funciona si hay un corte de energía o si se cae la conexión de Internet. Además, preste atención al servicio del 911. Cada vez más planes de telefonía VOIP ofrecen un mejor servicio llamado “enhanced 911” (E911), que es el mismo servicio del 911 para su casa—salvo que con este servicio usted registra su domicilio en la compañía que le ofrece el servicio VOIP para que el personal de emergencias sepa donde dirigirse en momentos de crisis.

Lamentablemente, algunas compañías de VOIP solo ofrecen un servicio básico que tal vez ni siquiera pueda transmitir su llamada a un centro de emergencias 911, sino a un número general que tenga personal solamente durante el horario de oficina. Lea la letra pequeña para saber cuál es la capacidad de la compañía de VOIP para responder a un llamado al 911.

En resumen: Una opción novedosa de bajo costo para las personas que quieren tener Internet por banda ancha, pero no para las personas que simplemente deseen el servicio telefónico estándar. Averigüe exactamente qué tipo de servicio 911 ofrecen antes de firmar.

Teléfonos celular

Los teléfonos celulares son una herramienta útil, pero

como la industria está tan pobremente regulada hay muchos engaños. A pesar del avance de la tecnología, los teléfonos celulares no son aún tan confiables y económicos como los teléfonos de línea fija.

La mayoría de los planes lo obliga a pagar una tarifa mensual alta por una porción de minutos. Si usted no usa todos los minutos, pierde dinero; si se pasa, también pierde porque tiene que pagar un precio excesivamente alto de hasta 50 centavos por minuto. (Recuerde que tanto las llamadas que recibe como las que realiza pueden ser restados del número de minutos que incluye su plan.) Si quiere cancelar su contrato de telefonía celular antes de que venza, probablemente tendrá que pagar una penalidad de \$200 o más.

En resumen: El celular es una herramienta útil con algunas desventajas como (tarifas elevadas, cargos por excederse del número de minutos, tarifa de cancelación anticipada y problemas de confiabilidad). Pero es posible sacarle provecho al celular para reducir en general los costos de sus servicios de telecomunicaciones. (Siga leyendo).

El teléfono celular: un amigo que le puede ahorrar dinero

Si, como muchas personas, usted tiene un teléfono fijo y un teléfono celular, use los minutos sobrantes de su telefonía celular a fin de mes para reducir su factura de llamadas de larga distancia de su teléfono fijo. En realidad, es posible que pueda reducir completamente sus costos de llamadas de larga distancia. Del mismo modo, si su plan de telefonía móvil viene con correo de voz gratuito, no pague una tarifa mensual elevada por el mismo servicio en su línea de telefonía fija. Pida a sus



amigos y familiares que dejen los mensajes en esa casilla de correo de voz.

Planes prepagos

Como no hay verificación de crédito, contrato, o penalidades cuando cancela anticipadamente el plan, los planes prepagos se han vuelto cada vez más populares en los últimos años. Lo único que tiene que hacer es comprar una tarjeta con un monto de dinero o una cantidad de minutos y un teléfono prepago porque probablemente no pueda usar su viejo teléfono celular. Cuando los minutos o la tarjeta se acaban, no habrá una tarifa de recargo. Simplemente no podrá seguir llamando, al menos que compre más minutos, ya sea en persona, por Internet o por teléfono. Un plan prepago es una opción muy conveniente para jubilados que quieren tener un teléfono de emergencia, padres que no quieren gastar una fortuna con hijos adolescentes que hablan sin parar o cualquier persona que no tiene la intención de hablar mucho por el teléfono celular.

Sin embargo, siempre lea la letra pequeña. Las tarifas de los planes prepagos tienden a ser más altas que las tarifas comunes de telefonía celular (aproximadamente de 10 a 60 centavos por minuto). Además, quizá tenga que pagar una “tarifa de acceso” de hasta \$1 por día, use o no su teléfono. (Optar por una tarifa por minuto más elevada puede ser una forma de evitar dichos costos.) Sus minutos se pueden agotar después de una cantidad determinada de días, y su proveedor de plan prepago puede exigir que usted agregue una cantidad determinada de minutos todos los meses.

Además de las preguntas habituales sobre áreas de cobertura, tarifa para llamadas en hora pico, precios de larga distancia y tarifa de roaming, pregunte si se le consumen minutos cuando llama y el recipiente no contesta o cuando escucha sus mensajes en el correo de voz. También consulte las tarifas de mensajes de texto, timbres y juegos electrónicos.

Consejos sobre el teléfono celular que no deben dejar pasar por alto

Utilice la herramienta en línea de CUB llamada el **CUB Cellphone Saver**. Puede dirigirse a www.CUBCellphoneSaver.com. La herramienta de CUB automáticamente analiza su recibo de celular de AT&T, Sprint, T-Mobile, U.S. Cellular y Verizon. La herramienta recomienda el mejor plan basado en el uso del cliente y también puede detectar servicios innecesarios o errores en los recibos.

Busque la cantidad exacta de minutos: Es mejor calcular de más cuando estima el uso de su teléfono que arriesgarse a pagar tarifas muy altas por sobreuso. Después de calcular la cantidad de minutos mensuales que gasta haciendo y recibiendo llamadas, agregue otros 50 minutos por si acaso.

Cuidado con los kioscos: Evite a los “agentes autorizados” que le ofrecen ofertas de telefonía celular cuando visita los centros comerciales. En general, los vendedores tienen poca preparación y trabajan por comisión, por lo tanto pueden cobrarle costos extra. La mejor opción es encontrar buenas ofertas “disponibles solo por Internet.” Las empresas también ofrecen teléfonos con grandes descuentos por Internet.

No se deje atraer por las numerosas funciones especiales: Las funciones especiales, como los mensajes de texto, el correo de voz y el acceso a Internet, pueden resultar muy caras. Pregunte qué funciones vienen con el plan de teléfono celular y cuáles se cobran a parte. ¿Se puede bloquear las funciones gratuitamente?

¿Seguro para el teléfono? Piénselo bien: Salvo que usted tenga un aparato caro con muchas funciones, es mejor pasar por alto el seguro, que tiene un costo mensual de \$4 a \$7. Las compañías de seguros pueden exigir un deducible de hasta \$100 antes de cambiar un aparato, y es posible que le

entreguen una unidad usada o una “similar”.

Recuerde el 911: Las disposiciones legales de la Federal Communications Commission (FCC) exigen que los teléfonos celulares se puedan comunicar con el 911 —aunque usted no tenga un plan. Lo único que tiene que hacer es tener el teléfono cargado.

Pruebe, pruebe y pruebe el teléfono: Todos los contratos incluyen un período de prueba, en general de 14 a 30 días, durante el cual usted puede probar el servicio y cancelarlo sin tener que pagar una penalidad. Pruebe el teléfono donde piensa usarlo. Use una página de Internet independiente, como www.deadcellzones.com, para verificar el área de cobertura de la compañía.

Cada vez más hogares (8.4% según las cifras de CTIA-The Wireless Association) están cambiando la línea tradicional de telefonía fija por la telefonía celular.

Es posible que usted decida hacer lo mismo si usted...

- Viaja mucho.
- No usa Internet por discado telefónico.
- Habla aproximadamente la misma cantidad de minutos todos los meses.
- No le importa no poder comunicarse ocasionalmente en algunos lugares o a veces tener problemas de servicio.

Servicio de larga distancia

Para eligiendo el plan adecuado de servicios de larga distancia, no debería pagar un precio más alto de 5 centavos por minuto por el servicio de larga distancia. Las compañías más conocidas, como AT&T y Sprint, tienen algunas de las tarifas más altas del mercado. Muchas veces, el precio real no es la tarifa que anuncian sino una más alta por todos los costos mensuales escondidos o cargos mínimos mensuales (un cargo mínimo mensual se aplica cuando usted no realiza suficientes llamadas como para superar ese mínimo). Tenga en cuenta todos los costos extra cuando calcule la tarifa real

por minuto. Tenga cuidado: como las compañías de larga distancia no están reguladas, los requisitos que tienen que cumplir para avisar sobre aumentos de tarifas no son muy estrictos. Esté atento para detectar aumentos de tarifas. También tenga en cuenta que si cambia de compañía de larga distancia, su compañía local le cobrará un cargo por única vez por el cambio a otra compañía de larga distancia. (Solicite a su nuevo proveedor que pague por ese cargo.)

Considere cancelar la compañía de larga distancia

Recuerde, el servicio de larga distancia NO ES obligatorio. Si realiza muy pocas llamadas de larga distancia, es posible que el mejor plan sea no tener plan. Considere la posibilidad de cancelar su compañía de larga distancia y usar una tarjeta prepaga para hacer llamadas interurbanas y de larga distancia. (Ver la siguiente sección.) Eso significa que tendrá que discar algunos números más para hacer esas llamadas; pero, puede programar esos números en su teléfono si tiene la función de discado rápido. Si usted cancela el servicio de larga distancia, informe a su compañía de telefonía local para que pueda hacer el cambio, lo que implicará el pago por única vez del cargo correspondiente. También solicite a su compañía de

Considere a Pioneer telefonoe para su compañía de larga distancia

Pioneer Telephone opera desde el estado de Maine y ofrece una de las mejores tarifas de larga distancia y llamadas interurbanas en toda la nación. El plan Rate Buster incluye: -Cobertura nacional de 2 a 3 centavos el minuto.

-Una pequeña o ninguna mensualidad. Si elige recibir sus recibos por Internet el cargo de 99 centavos por recibo de papel será exonerado.

-\$10 de crédito para todos los clientes de IL que mencionan a CUB al pedir servicio.

Llame a Pioneer al 1-877-492-6878 para obtener servicio.

telefonía local la “protección contra slamming” De esta manera otras compañías no podrán cobrarle por llamadas interurbanas o de larga distancia. Recuerde, si usted cancela su servicio de llamadas de larga distancia, igual puede realizar llamadas a los números gratuitos (por ejemplo, a los números 1-800) y puede recibir llamadas de larga distancia. No olvide informar el cambio a su antigua compañía de servicios de larga distancia, para que deje de facturar sus servicios.

Consulte el servicio de CUB para tarifas de larga distancia en www.CitizensUtilityBoard.org, y hallará planes de bajo costo.

Tarjetas prepagas

La tarjeta telefónica prepagada le permite pagar las llamadas por adelantado. Usted recibe una cantidad específica de minutos según lo que cueste la tarjeta. A medida que la usa, se le reducen los minutos hasta que se le acabe el tiempo que tiene la tarjeta. El modo de ahorrar la mayor cantidad posible de dinero con estas tarjetas es comparando no sólo la tarifa por minuto sino también los otros cargos y costos que pueden aumentar mucho el costo de la llamada. Las tarjetas telefónicas prepagadas pueden usarse para hacer llamadas desde el teléfono de su casa, de la casa de amigos, de la mayoría de los hoteles y de cualquier teléfono público, incluyendo los que no aceptan monedas.

Ahorre Dinero Usando Tarjetas Telefónicas:

Las tarifas de llamada de las tarjetas pre-pagadas permanecen igual durante todo el día, mientras que las tarifas de llamada ofrecidas por planes de larga distancia varían dependiendo la hora en que la llamada se efectúa y normalmente las tarifas son mucho más costosas. Por ejemplo, usted puede llamar a México

por un costo de \$4.00 por minuto con AT&T o llamar a México desde los Estados Unidos desde 3¢ por minuto usando una tarjeta. Hemos escuchado de situaciones en que consumidores han incurrido en cargos astronómicos por hacer llamadas internacionales sin usar tarjeta, sin tener un plan de larga distancia o sin usar el servicio 1010. Imagínesse hacer la llamada y luego recibir una factura de \$500 tan solo en llamadas internacionales. Evítese esta pesadilla. ¡Tome cuidado y empiece a ahorrar dinero hoy mismo! RECUERDE... No todos los distribuidores de tarjetas prepagadas se esfuerzan por ayudarle a ahorrar dinero y no todas las tarjetas telefónicas son iguales. Por eso siga los consejos de C.U.B.



Sobrecargos que usted puede encontrar en las tarjetas de teléfono:

Analice los términos antes de que compre sus tarjetas.

Cargo de Conexión: Este cargo se aplica cuando la conexión de la llamada toma lugar y su costo puede variar significativamente. Estos varían entre 25 centavos a \$2.50 y se cobran en cada llamada. Las llamadas dentro de EE UU generalmente tienen cargos de conexión por llamada más bajos y las internacionales tienen cargos muchos más altos. Existen tarjetas que no cobran por conexión. Es mejor comparar una tarjeta sin cargo de conexión.

Cargo de Mantenimiento: El cargo de mantenimiento también conocido como cargo de servicio, es asociado con el tiempo restante en la tarjeta prepagada. Hay deducciones diarias, semanales o mensuales dependiendo del proveedor. Los cargos de servicio diarios varían entre 3 centavos a 50 centavos, los semanales entre 12 centavos a \$1 y los mensuales entre 50 centavos a \$2.

Usted puede evitar estos cargos utilizando la tarjeta en una sola llamada o antes de la aplicación del cargo de mantenimiento. Estos cargos le quitan minutos de su tarjeta prepagada. Por lo tanto, no es buena idea el dejar minutos en su tarjeta después de sus llamadas si existe un cargo de mantenimiento en esa tarjeta.

Redondeo de Minuto: Redondeo es un término utilizado para definir como se le cobrará cada llamada.

Algunos redondean hasta por lo menos un minuto completo, mientras que otras le adeudan a su tarjeta intervalos de 6 ó 10 segundos. Por ejemplo, redondeo de un minuto significa que sus llamadas le serán cobradas minuto por minuto. Un redondeo de tres minutos implica el cobro de su llamada en incrementos de tres minutos. Aunque usted hable solamente un minuto, se le cobrara por tres minutos. Cuanto más corto es el intervalo de cobro, menos tiempo pierde usted.

Impuestos y Recargos gubernamentales: Estos cargos que también se llaman “cargos de comunicación,” varían entre 7.5% a 15%. Generalmente incluyen una contribución al Fondo de Servicio Universal (USF por sus siglas en inglés) que requiere el gobierno federal para asegurar que todos los residentes puedan obtener servicios telefónicos accesibles.

Recargos por Teléfonos Públicos: Cuando utiliza una tarjeta telefónica en un teléfono público, la mayoría de los proveedores aplican un “cargo por compensación de teléfono público por cada llamada. Se utiliza para pagar la transmisión de llamadas sin cargo al propietario del teléfono. Este cargo varía entre 24 y 75 centavos. (El gobierno requiere que a los propietarios de teléfonos públicos se les pague 24 centavos por llamada sin cargo.)

Antes de adquirir una tarjeta telefónica pregúntese:

1. ¿Qué tan respetable es la compañía?
2. ¿Cuál es el costo por minuto que se anuncia y cuál es el costo real?

3. ¿Hay cargos mínimos?
4. ¿Hay cargos escondidos?
5. ¿Cuáles son los intervalos de cobro?
6. ¿Tienen número de teléfono gratis de acceso? ¿Funciona?
7. ¿La conexión es buena y sin estática?
8. ¿Cuándo expira la tarjeta?
9. ¿Puedo agregar más tiempo a la tarjeta para llamar? ¿Cómo?
10. ¿Cuál es el costo indicado por minuto, y cómo se compara con los servicios regulares de larga distancia de su casa?
11. ¿Entiendo lo que está escrito en letra pequeña?

¿Qué sucede si mi tarjeta pre-pagada no funciona?

Primero, trate de llamar al emisor de la tarjeta, el cual normalmente se encuentra en la parte posterior de la tarjeta (o llamando al número de servicio al cliente que viene en su tarjeta). Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario que se encuentra en línea en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. También puede escribir al Centro para el Consumidor a fccinfo@fcc.gov; llamar al **1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322)** voz o al **1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322)** TTY; enviarla por fax al **1-866-418-0232**; o escribir a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554

Sus derechos como cliente de los servicios telefónicos

Estándares de servicio

CUB trabajó con los legisladores del estado para mejorar la ley de Telecomunicaciones de Illinois y compensar a los consumidores que reciben servicios de mala calidad de sus respectivas compañías telefónicas. Según la ley, las compañías de telefonía local deben instalar el nuevo servicio en la fecha solicitada por el cliente, siempre que haya por lo menos cinco días de anticipación. Si la compañía no cumple con el plazo, el cliente recibe el reintegro de la totalidad o parte de las tarifas de instalación y por las demoras

Compensación por demoras en el servicio de reparación

Demoras en la reparación	Crédito al cliente
24-48 horas	Una parte proporcional de los cargos mensuales por servicio.*
48-72 horas	Un tercio de los cargos mensuales por servicio.*
72-96 horas	Dos tercios de los cargos mensuales por servicio.*
96-120 horas	Los cargos mensuales por servicio.*
Más de 120 horas	Los cargos mensuales por servicio *, más \$20 por día o un servicio telefónico alternativo, a opción del cliente.

Compensación por demoras en la instalación

Demoras en la instalación	Crédito al cliente
5-9 días hábiles	50% de los cargos de instalación.
10 días hábiles	100% de los cargos de instalación.
Más de 10 días hábiles	Al igual que arriba, más \$20 por día o un servicio telefónico alternativo, a opción del cliente.

Compensación por falta de cumplimiento de la visita

\$50 por falta de cumplimiento de la visita.

*Incluye el costo de línea mensual, el costo de Federal Access, los costos de los servicios adicionales, como llamada en espera y reenvío de llamada.

subsiguientes puede optar por \$20 por día o un servicio telefónico alternativo.

Las compañías telefónicas que corten el servicio deben restablecer el mismo dentro de las 24 horas. Cuando los cortes duren más de 24 horas, los clientes recibirán crédito que se le computará para los cargos mensuales por servicios, en proporción acorde a la duración del problema.

Los clientes que tengan un corte de servicio que dure más de cinco días recibirán el crédito correspondiente al mes entero, más la opción de recibir un crédito de \$20 por día o un servicio telefónico alternativo. La legislación también exige que los técnicos de la compañía telefónica cumplan con todas las visitas prometidas para servicios de mantenimiento salvo que notifiquen al cliente con 24 horas de anticipación. La falta de cumplimiento de la cita sin notificación le otorga al cliente el derecho a recibir un crédito de \$50.

Cómo resolver reclamos de facturación

Si usted tiene un reclamo por facturación o servicios de la compañía de telefonía local, llame al número telefónico que figura en la factura. Si usted tiene un reclamo por un costo facturado, explique la situación e informe a la compañía que usted no pagará el monto en disputa hasta que se resuelva el reclamo. Mejor aún, también presente el reclamo ante el CUB y ante el Departamento de Servicios para el Consumidor de la Comisión de Comercio de Illinois (ICC), para que usted tenga un registro claro y oficial de su reclamo con otra entidad además de la compañía. Su compañía de telefonía local no puede tomar medidas en su contra ni interrumpir el servicio por los cargos que están en investigación, pero usted deberá pagar el resto de la factura y las demás facturas que reciba.

Si la compañía no resuelve el reclamo en forma satisfactoria según su opinión, un experto en servicios al consumidor de CUB le informará cuáles son sus derechos y le dará instrucciones para presentar un reclamo ante los

organismos correspondientes.

Si usted está reclamando por los costos del servicio de larga distancia, comuníquese con la compañía llamando al número que figura en la parte de la factura que corresponde al servicio de larga distancia. Además, comuníquese con la compañía de telefonía local y explique que usted no está de acuerdo con ese cargo y descontará ese monto cuando realice el pago. Su compañía de telefonía local no tendría que interrumpir el servicio por la falta de pago por los servicios facturados por otras compañías, pero usted debe informar a la compañía cuáles son los cargos que está reclamando, y usted debe seguir pagando todos los cargos de la compañía de telefonía local.

Si usted no recibe una respuesta satisfactoria de la compañía de larga distancia, llame a la línea de Atención al Cliente de CUB o presente un reclamo ante la Comisión Federal de Comunicaciones.

¿Así que quiere una guía telefónica?

Los clientes de AT&T y de Verizon reciben una guía telefónica gratuita por cada línea, y pueden solicitar hasta cinco guías más por cada línea que opere en su central telefónica o en otra dentro del código de área que le corresponda.

Si quiere más guías, tendrá que pagar por ellas. AT&T cobra entre \$11 y \$41 por guía, según el lugar donde vive, más gastos de envío y embalaje de \$4.25. Verizon cobra entre \$8 y \$22, según el domicilio.



10 pasos a seguir

- 1. Analice su factura telefónica:** Se va a sorprender de todo lo que puede aprender.
- 2. Tenga cuidado con los planes de tarifa fija:** Es difícil ahorrar dinero con los planes que cobran una suma mensual fija por sus llamadas y ofrecen funciones que a lo mejor usted no necesita. Pero los planes de Consumer's Choice son una gran excepción. (Ver páginas 7 y 8).
- 3. Cancele los planes de mantenimiento del cableado interior de la casa:** Los planes que cubren las reparaciones del cableado interno muy rara vez se necesitan – aproximadamente una vez cada 20 ó 30 años. (Ver página 7 y 9)
- 4. Suscríbese a la lista “No llame”:** Incluya su número telefónico en el registro “No llame” de la Comisión Federal de Comercio, para reducir las llamadas de telemarketing. Para más información, visite www.DoNotCall.gov o llame al 1-888-382-1222.
- 5. No pague por información en el directorio:** Si necesita un número telefónico, use estos números de información gratuita: 1-800-FREE411, 1-800-YELLOWP ó 1-800-INFO-FAST. El único inconveniente es que tendrá que escuchar una publicidad antes de obtener el número que necesita.
- 6. Considere Pioneer Telephone como su compañía de larga distancia:** Pioneer ofrece tarifas de 2 a 3 centavos por minuto, una pequeña o ninguna mensualidad y un crédito de \$10 si menciona a CUB al pedir servicio. Si solo hace una cuantas llamadas considere cancelar su servicio de larga distancia y use una tarjeta prepaga o el celular para

estas llamadas (ver pag. 24)

7. Utilice el CUB Cellphone Saver: Es gratis y puede dirigirse a www.CUBCellphoneSaver.com para recibir un análisis de su recibo celular si tiene servicio con AT&T, Sprint, T-Mobile, US Cellular o Verizon (ver pag. 22).

8. Considere la posibilidad de tener un teléfono celular prepago: No tiene que firmar contrato ni pagar sobrecargos excesivamente altos. Paga directamente por el tiempo de llamada, una opción perfecta si quiere limitar los costos de telefonía celular. (Ver página 21)

9. Cancele el servicio de correo de voz: Adquiera un contestador automático o use el correo de voz de su teléfono celular. (Ver página 10)

10. Llame al CUB: Llame al 1-800-669-5556 para hablar con un experto en servicios al consumidor si tiene dudas o reclamos relacionados con el servicio telefónico.

Páginas útiles de Internet

www.CitizensUtilityBoard.org: Oprima “Ahorre dinero e infórmese” para las publicaciones en español:

- *\$10 de Crédito que Ofrece Pioneer*
- *Esquivando las trampitas de las tarjetas telefónicas*
- *Guía informativa sobre las tarjetas telefónicas*
- *Información de la FCC para el consumidor*
- *Todo Sobre el “Cramming” y otros temas*

www.fcc.gov: Esta página de la Federal Communications Commission (FCC) contiene información sobre el servicio telefónico y formas de evitar estafas.