

Evitando Tropiezos:

Encontrando Buenas Ofertas de Tarjetas Telefónicas para Llamadas a México

Un análisis de la industria de tarjetas pre-pagadas, por el Citizens Utility Board (CUB)
agosto 2010

Introducción

Chicago es un mercado lucrativo para las compañías de telecomunicaciones que ofrecen servicios a clientes que llaman a familiares y amigos en México, ya que más de medio millón de sus habitantes son de nacionalidad mexicana.

Desafortunadamente, eso crea el terreno perfecto en el mercado de las tarjetas telefónicas para engañosos anuncios publicitarios y estafas, bien sea, por Internet o en locales en Illinois donde venden tarjetas. No obstante, para muchos consumidores, las tarjetas telefónicas son la mejor opción para llamadas internacionales por el costo y asequibilidad. Está en manos de los consumidores armarse con buena información para evitar ofertas malas que le sacan el dinero mientras trata de seguir en contacto con amigos y familiares. Lamentablemente, eso no es tarea fácil en la industria de las tarjetas pre-pagadas. Las ofertas son tan confusas, así como, un enredo de autopistas congestionadas, llenas de baches y trancas. Este análisis, elaborado por el Citizens Utility Board (CUB), señala algunas ofertas que pueden ayudar a los consumidores evitar perder la cabeza al transitar por “la autopista de las tarjetas telefónicas.”

Metodología

Durante nueve meses de investigación, CUB estudió docenas de tarjetas telefónicas ofrecidas en línea y tiendas que permiten a los consumidores de Chicago y sus alrededores llamar a México. Usando una matriz de análisis de datos, se evaluó docenas de ofertas pre pagas tomando en cuenta ciertos criterios como recargos, precio por minuto, y redondeo de tiempo. CUB eliminó las ofertas más abominables, pero señaló las mejores encontradas y algunas regulares para mostrar el tipo de

ofertas con la que los consumidores se toparán al comprar tarjetas telefónicas para llamar a México. Esas ofertas están incluidas en el cuadro al final de este informe.

El objetivo de la investigación de CUB fue dar a los consumidores...

- 1) una guía útil sobre cómo elegir una buena tarjeta telefónica;
- 2) una visión clara de la gama de ofertas que están disponibles en el mercado;
- 3) una lista de factores que incrementan el precio de venta de una oferta;
- 4) un recurso en línea donde los consumidores pueden compartir información sobre buenas ofertas.

Resumen de los resultados

Los servicios de llamadas pre-pagadas ofrecen una cantidad fija de tiempo para llamar de acuerdo al precio de venta. Para usar los minutos de una tarjeta, los clientes tienen que marcar un número de acceso. Cuando un cliente se queda sin minutos para llamar, él o ella, tiene que adquirir más. Los consumidores pueden comprar tarjetas telefónicas pre-pagas en kioscos, supermercados, tiendas locales, bombas de gasolina y por internet. Existe un servicio prepago disponible por Internet que permite a los consumidores crear una cuenta virtual en donde se deposita dinero para poder hacer llamadas.

A menudo, las tarjetas ofrecen mejores precios para llamar a México que los planes estándar de telefonía fija. Aunque los servicios de telefonía por Internet, como Skype o JaJah, tienen tarifas curiosamente baratas, estas opciones no son posibles

para personas que no tienen acceso al Internet a través de banda ancha, y otros usuarios que puedan no estar interesados en la tecnología.

En esos casos, las tarjetas telefónicas pre-pagadas pueden ser la opción más económica. Pero, los consumidores pueden salir perjudicados si no averiguan los detalles de la oferta de la tarjeta.

Cuidado con los siguientes tropiezos:

Cargos abusivos. Las compañías de tarjetas telefónicas son expertas en agregar cargos que aumentan los precios anunciados. CUB puso al descubierto cargos ocultos como cuotas de mantenimiento, conexión, desconexión, y tasas porcentuales. Estos cargos marcan la diferencia entre una buena oferta y otra que se devora sin piedad todo su dinero. Por ejemplo, una tarjeta telefónica virtual cobra una muy buena tarifa de 2 centavos por minuto para llamadas a la Ciudad de México, pero esa tarifa incrementa por un cargo de conexión de 49 centavos y una cuota mensual de 99 centavos. Así que alguien que utiliza la tarjeta para hablarle a un amigo en México por 10 minutos en un mes, no pagaría 20 centavos, sino \$1,68. Eso aumenta el costo a 740%.

Una variedad confusa de tarifas para diferentes ciudades. Por ejemplo, el precio de una tarjeta telefónica para las llamadas a la Ciudad de México es de 0,7 centavos de dólar por minuto, pero para las llamadas a pueblitos, el precio es de 9 centavos por minuto, es decir, 13 veces más caro.

Tarifas castigadoras para llamadas a teléfonos celulares. Los precios de una tarjeta telefónica para llamar a un celular son 20 veces más altos que los de una llamada a un

teléfono fijo en México.

Tarifas castigadoras por llamar desde teléfonos públicos. Usar tarjetas telefónicas desde un teléfono público es una puñalada para los clientes, ya que, las tarifas alcanzan a ser hasta \$1 por minuto. A menos que sea una emergencia y no hay otra opción, evite llamar desde teléfonos públicos en los aeropuertos u otros lugares públicos.

Cargos que comienzan después de la primera llamada. Algunos cargos se aplican después de la primera llamada. CUB notó en una de las ofertas que había una cuota de 69 centavos aplicada al segundo día, y después cada 14 días. En estos casos, considere comprar una tarjeta de menor cantidad de minutos para así usar todos los minutos en una llamada y evitar los cargos que aplican después de la primera llamada. Desde luego que, esta estrategia es difícil de seguir cuando ciertas tarjetas virtuales requieren la compra de una cantidad mínima de minutos para evitar un cargo especial de tramitación. Lea abajo.

Servicio de tramitación. Lea la letra pequeña en las páginas cibernéticas para ver si se le cobrará el servicio de tramitación al ordenar tarjetas por debajo de cierta cantidad. CUB encontró una compañía que cobra un \$1 por tramitar pedidos de menos de \$20, y otra que cobra \$2 para pedidos menores de \$40.

¿Número de acceso local o número de acceso gratuito? Algunas tarjetas ofrecen a

los clientes la opción de usar sus minutos llamando un número gratuito o un número de acceso local. Las compañías de tarjetas telefónicas dicen que les cuesta más dinero completar una llamada cuando el cliente utiliza un número de teléfono gratuito. El precio es por lo menos un centavo más por minuto usando el número de acceso gratuito. Por ejemplo, una tarjeta cobra 3,8 centavos por minuto para una llamada a Guadalajara usando el número de acceso local, pero 4,8 centavos por minuto, por la misma llamada, usando un número de acceso gratuito. Cuidado, al usar números de acceso local fuera de su área, porque de acuerdo a los términos y condiciones de una de las ofertas, se aplican cargos adicionales de hasta \$1 por minuto para completar la llamada. Si desea evitar usar un número de acceso gratuito para obtener una tarifa más baja, asegúrese de encontrar un número de acceso que esté en su área.

El redondeo de minutos. Aunque este detalle a menudo se pasa por alto cuando los clientes están comparando precios, es importante notar cómo se redondean los minutos en una tarjeta. Por ejemplo, una tarjeta ofrece un devastador redondeo de 3 minutos. Lo que significa que si una llamada dura un minuto y un segundo, se cobra automáticamente al cliente por una llamada de cuatro minutos. CUB encontró que el redondeo varía desde seis segundos a cuatro minutos.

Vencimiento de tarjetas. Siempre lea la letra pequeña para determinar si su tarjeta se puede recargar con más minutos y si se vence. Por ejemplo, una tarjeta declaró en sus términos y condiciones que las tarjetas no recargables se vencían 90 días después de usarlas por primera vez o un año después de su expedición. Las tarjetas recargables

se vencían un año después de la última vez usada. No deje que una tarjeta se venza con minutos disponibles.

Otras Opciones Telefónicas

Hay otras opciones además de las tarjetas telefónicas, pero pueden ser más caras o menos prácticas. CUB recomienda a la mayoría de los consumidores evitar el uso de su teléfono celular para llamar a México. Un proveedor de servicio móvil cobra entre 49 y 65 centavos por minuto (tarifas internacionales estándar) para llamadas a México. El plan "Value" Internacional de la misma compañía cuesta 9 centavos por minuto a un teléfono fijo en México y 25 centavos por minuto para llamadas a un teléfono celular, más \$3,99 al mes.

Los planes de telefonía fija pueden ser igual de caro. De hecho, CUB recibió una factura de teléfono recientemente en el que una llamada de 59-minutos a Tijuana costó más de \$76. Una compañía muy popular cobra \$1 mensual por el "privilegio" de llamar a México a una tasa que va desde 86 centavos a \$1,60 dólares por minuto.

El servicio de telefonía por Internet puede ser una buena opción para llamadas a México, pero requiere una conexión a Internet de banda ancha. Por ejemplo, los usuarios de Skype pueden llamar desde Chicago a otros usuarios de Skype en México, gratis. La compañía también ofrece un plan de \$7,99 mensual para llamadas ilimitadas a teléfonos fijos de la Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara, y 3 centavos por minuto a teléfonos fijos en otras comunidades y 15 centavos por minuto para llamadas a un teléfono celular. Una opción especial, llamada *Skype To Go*, permite a los consumidores utilizar un número de acceso y realizar llamadas desde su casa usando

su teléfono. Los usuarios disfrutaban de las tarifas de Skype sin tener que usar un micrófono y una computadora para hacer llamadas.

Conclusión

A pesar de los tantos problemas con las tarjetas telefónicas, los cargos escondidos, tarifas confusas, entre otros, todavía son la opción más viables, o la opción más económica para muchos consumidores que necesitan llamar a México. El reto consiste en separar las tarjetas buenas de las malas. Como en cualquier otro sector de la industria de las telecomunicaciones, los consumidores que buscan obtener información confiable y útil de las compañías de tarjetas telefónicas, se sentirán decepcionados y frustrados. No hay otra manera sino de hacer su propia investigación. Lea la letra pequeña de cualquier oferta, consulte con amigos, averigüe sobre distintas tarjetas por Internet, y envíe un correo electrónico al Citizens Utility Board (CUB), a awarnock@citizensutilityboard.org, con preguntas.

Ármese con buena información. El conocimiento es poder y le ayudará a evitar caer en costos tropiezos.