

Guía de servicios telefónicos de CUB

Publicación hecha por el Citizens Utility Board
Verano 2021



Introducción

El servicio telefónico solía ser sencillo. Estabas con una compañía telefónica, y tu servicio de telecomunicaciones se limitaba al largo del cable de tu teléfono. En la actualidad los usuarios tienen más opciones, pero ¿cuántas personas consideran que sus facturas telefónicas son baratas?. Una familia de cuatro integrantes fácilmente paga más de \$200 al mes por este servicio. Los teléfonos fijos tradicionales han sido reemplazados en gran medida por VoIP, teléfonos inteligentes, paquetes de ofertas y Zoom. Los gigantes tecnológicos parecen tan poderosos como siempre y, como resultado, los consumidores enfrentan decisiones difíciles y precios elevados.

Al momento de adquirir un servicio de telefonía, debes contar con información que te ayude a tomar una decisión. La guía de servicios telefónicos de CUB, te muestra cada una de las opciones: servicio telefónico inalámbrico, VoIP y fijo. Los capítulos se dividen en secciones sobre equipos telefónicos (el dispositivo que usas para llamar) y consejos generales sobre cómo comprar planes.

También incluimos secciones útiles sobre si los paquetes de servicios son una buena oferta o no, marcar al 911 en un dispositivo moderno, llamadas internacionales y videoconferencias.

La guía de servicios telefónicos de CUB está diseñada para ayudarte a navegar por el mercado telefónico y encontrar las opciones adecuadas para ti. Esperamos que sea de ayuda.

Tabla de contenido

Introducción.....	1
La compra de telefonía celular.....	2
Consideraciones para comprar un celular.....	4
Encuentra el mejor plan.....	7
Telefonía para el hogar.....	8
Acerca del 911.....	12
Llamadas internacionales.....	14
Videoconferencia	15
Fuentes de información.....	16

La compra de telefonía celular

Elegir un dispositivo

Antes de considerar un plan de telefonía celular, debes elegir un dispositivo que sea adecuado para ti. Quizá puedas pagar el equipo a plazos mensuales o podría ser más económico pagarlo al contado. Estas son tus opciones:

- **Celulares básicos:** Son teléfonos móviles sencillos que usualmente cuestan alrededor de \$30-\$100 si lo compras al contado. El mercado aún ofrece dispositivos relativamente sencillos que son ideales para personas que solo buscan hacer llamadas o enviar mensajes de texto. Al ser teléfonos “sin lujos”, son de los más económicos en el mercado.
- **Celulares inteligentes:** Funcionan como una laptop en un tamaño adecuado para tu bolsillo. Normalmente, tienen pantalla táctil, acceso a internet y un sistema operativo que te permite descargar aplicaciones (así como redes sociales y juegos). Por este tipo de dispositivos, pagas un precio más elevado (entre \$50-\$1,500). Los teléfonos inteligentes tienen funciones adicionales como comando de voz, carga inalámbrica y desbloqueo de pantalla con huella digital. También, tienes la opción de contratar un plan de datos móviles, el cual te permitirá acceder a internet donde sea que te encuentres sin necesidad de estar conectado a una red inalámbrica de internet (Wi-Fi).

Si estás considerando un teléfono inteligente, también debes considerar el sistema operativo (OS). El sistema operativo controla la memoria y procesamiento del teléfono, así como el software y hardware.

La mayoría de los celulares funcionan con el sistema operativo de Apple (iOS, que es compatible con iPhone) o sistema de Google Android. Considera esta información, ya que el OS afecta las aplicaciones que puedas usar, las funciones del teléfono y la experiencia de usuario en general.

- **iOS Apple:** Los dispositivos iPhone son conocidos por su elegante diseño y fácil interfaz. La tienda iTunes y su tienda de aplicaciones, ofrecen un largo catálogo de música, aplicaciones, juegos y contenido. El asistente virtual controlado a través de comandos de voz, Siri, puede realizar acciones como configurar alarmas, buscar información en línea o darte instrucciones del mapa para llegar a tu destino. Algo a considerar es que iOS puede ser menos amigable o personalizable que Android.

- **OS Android:** Si quieres más opciones de dispositivos, probablemente el OS de Android sea el mejor para ti. Android ofrece variedad de dispositivos que incluyen LG, Samsung y Motorola. Este sistema operativo ofrece más funciones y herramientas, además puedes personalizar cómo se ve y se siente el sistema operativo. Adicionalmente, Android da más control sobre la información personal que compartes en el dispositivo.

Dónde comprar un celular

Aquí tenemos varias opciones:

- **Cuando contratas un plan:** La forma más sencilla de comprar un celular es a través de la compañía que te brinda el servicio de telefonía. Revisa si tienen promociones especiales o pueden tomar tu dispositivo celular actual a cuenta.
- **Con otro proveedor:** Puedes comprar un dispositivo a través de Target, Best Buy, Walmart, entre otros. Si eliges esta opción, asegúrate de que el dispositivo sea compatible con la compañía que te ofrece el servicio de telefonía. Algunos dispositivos podrían no ser compatibles con tu compañía de servicio. Por ejemplo, puedes comprar un dispositivo iPhone en Walmart, pero el sistema operativo quizá este vinculado con AT&T, así que solo será compatible con los servicios de ésta compañía.
- **Usados o reacondicionados:** Si quieres comprar un dispositivo usado o reacondicionado debes considerar cierto factor. Algunas compañías minoristas venden este tipo de equipos con un certificado que acredita que el equipo se encuentra en buen funcionamiento para su uso. Verifica las condiciones de esta certificación con la tienda y aclara tus dudas. También revisa que este dispositivo sea compatible con tu compañía de servicio.
- **Compañía fabricante:** También puedes adquirirlo directamente de la compañía fabricante como Apple, Samsung, Google o Motorola.

Pregunta esto antes de comprar:

Pregunta a un representante de ventas lo siguiente:

- **¿Tienen alguna oferta especial?**

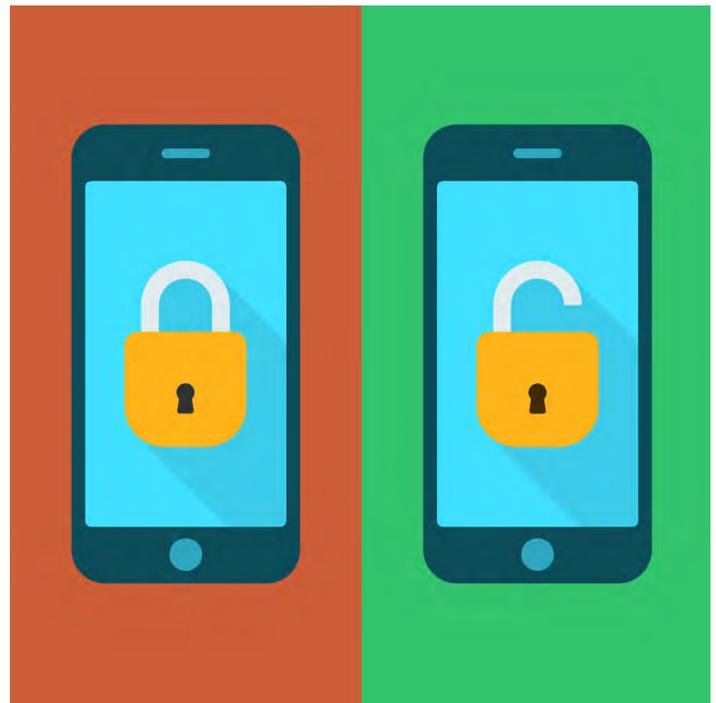
Previo a tu visita, busca en internet si la compañía tiene ofertas especiales, y ten cuidado con los representantes que quieren venderte más cosas. También, pregunta por descuentos especiales para estudiantes, adultos mayores y militares, programas de afiliación o incluso AARP. Además, pregunta si puedes dar tu dispositivo actual a cuenta para comprar otro.

- **¿Cuáles son las opciones de pago?**

Comprar el dispositivo al contado es conveniente y te brinda la opción de utilizarlo con otras compañías de servicio. Otra opción es financiar el dispositivo, pagando una cantidad cada mes, que se verá reflejada en tu factura. Algunas compañías ofrecen un descuento al elegir esta modalidad, pero es posible que tengas que pagar interés. Una alternativa más, es el arrendamiento que usualmente es más barato, pero no eres dueño del dispositivo, a menos que pagues una comisión de compra adicional al finalizar el contrato. Los términos y condiciones del arrendamiento quizá requieran que te quedes con una compañía de servicio por determinado tiempo. Si dañas el dispositivo, puede que debas pagar costos adicionales. Quizá esta sea una buena idea cuando buscas cambiar tu dispositivo cada año. Revisa si tu compañía ofrece esta opción.

- **¿Cuál es el costo total del dispositivo, incluyendo impuestos y comisiones?**

A mayor cantidad de almacenamiento, colores de edición limitada y otros accesorios, pueden aumentar los costos. Antes de realizar el pago, pregunta al vendedor el costo final, para asegurarte de que esta cantidad este dentro de tu presupuesto.



Dispositivos bloqueados o desbloqueados.

Cuando compras un teléfono celular, lo puedes comprar “bloqueado” o “desbloqueado”. Los teléfonos bloqueados están vinculados a una compañía de servicio telefónico o contrato, usualmente hasta que el dispositivo se encuentre totalmente pagado. Los teléfonos desbloqueados trabajan con la mayoría de las compañías. Si quieres usar un teléfono desbloqueado con una nueva compañía, debes visitar su sitio web y dirigirte a la sección que usualmente se llama “Trae tu propio dispositivo” o “Trae tu propio teléfono” para revisar la compatibilidad.

Si compras un celular a través de una compañía de servicio, al terminar de pagar el costo total de dispositivo, podrás desbloquearlo para usarlo con otras compañías. Revisa con tu proveedor actual cuál es el procedimiento para desbloquear tu teléfono. También, considera que probablemente tendrás que pagar un costo extra por usar tu teléfono desbloqueado con una nueva compañía.

Tener un teléfono desbloqueado te ayuda si viajas al extranjero constantemente ([ver pág. 14](#)) o si buscas cambiar de compañía.

Consideraciones para comprar un celular

- **¿Necesitas un celular nuevo?** — Si tu celular actualmente es muy lento, falla constantemente y/o ya no soporta más actualizaciones en el sistema operativo, quizá sea tiempo de cambiarlo.
- **¿Para qué utilizarás el teléfono?** — Algunas personas solo buscan un teléfono de emergencia para hacer llamadas a amigos y familiares. Otras quieren hacer más. Los teléfonos inteligentes pueden reproducir tus películas favoritas, hacer videollamadas y monitorear tu salud al llevar un control del ejercicio que realizas. Piensa para qué utilizarás el teléfono, antes de tomar una decisión.
- **¿Cuánto estás dispuesto a pagar por el celular (sin incluir costos del servicio)?** — Puedes comprar un teléfono básico por \$30, pero el nuevo iPhone puede costar hasta \$1,500. Otras opciones más accesibles son optar por un modelo anterior o comprar un teléfono inteligente usado o seminuevo.
- **¿Será este tu dispositivo principal para acceder a internet?** — Muchas personas usan su teléfono para revisar su correo electrónico, redes sociales, pagar facturas o buscar información en internet, especialmente si no tienen acceso a una computadora. Si esta es la forma en que te gustaría usar tu celular, elige un celular que se pueda conectar a internet o pueda usarse con datos móviles.
- **¿Cuáles funciones especiales necesitas?** — Muchos teléfonos tienen funciones de accesibilidad. Por ejemplo, las opciones de volumen ayudan a los usuarios con problemas auditivos. La pantalla más grande y las opciones de tamaño de texto pueden reducir la fatiga en la visión. Los comandos de voz ayudan a escribir mensajes de texto o programar recordatorios sin necesidad de hacerlo manualmente. Los dispositivos más novedosos usan biometría como huella digital o reconocimiento facial, que puedes utilizar en lugar de contraseñas.
- **¿Utilizarás el celular para tomar fotos?** — La mayoría de los celulares pueden tomar fotografías básicas, y la mayoría de teléfonos inteligentes pueden tomar fotografías de alta calidad. Si este es el caso, asegúrate de que el equipo que elijas cuente con una cámara de calidad y almacenamiento.
- **¿Cuánto almacenamiento necesitas?** — El almacenamiento se mide en gigabytes (GB). El almacenamiento que comúnmente vemos es: 8GB, 16GB, 32GB, 64GB, 128GB y 256GB. A continuación te indicamos cómo saber cuál es el mejor para ti:
 - 32GB o menos: Usas tu teléfono para llamadas y mensajes de texto. Con un teléfono inteligente, no podrás tener muchas aplicaciones ni archivos multimedia.
 - 64GB: Para usuarios que usan su celular constantemente. Podrás guardar fotos, música, entre otros. Podrás usar algunas aplicaciones, como juegos o redes sociales.
 - 128GB o más: Vives en tu teléfono. Tomas muchas fotografías y las guardas en tu teléfono. Eres activo en redes sociales y descargas constantemente contenido multimedia (películas y videos). **Nota:** No todos los celulares tienen las mismas opciones de almacenamiento. Mientras más almacenamiento, mayor el costo.
- **¿Necesitas usar tu celular mientras estás de viaje?** — Si viajas al extranjero constantemente, lo mejor es que compres un teléfono desbloqueado ([ver pág. 3](#)). Así podrás colocarle una tarjeta SIM en otros países, haciendo que el teléfono funcione y ahorrándote dinero en llamadas internacionales.

Puedes liberar espacio de almacenamiento en tu teléfono usando una “nube de almacenamiento”.

Ésta te permite guardar archivos, a los cuales podrás acceder a través de internet. La mayoría de las suscripciones son gratis o tiene precios muy económicos.

iDrive, OneDrive, iCloud (usuarios Apple) y Google Drive son algunas de las opciones, pero consulta otras fuentes y verifica cuál sería la mejor para ti.

Nota: Los usuarios Android también utilizan tarjetas micros como otra opción de almacenamiento.

Elegir un plan de servicio

Antes de adquirirlo, asegúrate de considerar lo siguiente:

¿Qué tipos de planes hay? Hay planes prepago, en los cuales el usuario paga por adelantado su servicio, o postpago que es el plan más tradicional. Te cobran de acuerdo al uso que le diste durante el mes.

Tipo de planes prepago. Si tu crédito te limita a firmar un contrato y quieres evitar costos extras por rebasar los límites de un plan regular, este plan es para ti.

- **Prepago mensual.** Los usuarios suscritos en este plan pagan una cuota fija mensual por una cantidad específica de datos/minutos/mensajes que expira en 30 días. Si llegas al límite antes de tiempo, tu servicio se hace más lento o ya no tendrás servicio. Puedes pagar extra o esperar a que el periodo se renueve.
- **Pago sobre la marcha.** Con este plan los servicios de datos/llamadas/mensajes la oferta es válida por mucho más de 30 días, a veces hasta un año, y se puede usar en cualquier momento hasta que expire.
- **Pago por día.** Usuarios con este plan usualmente pagan una cuota fija básica al mes para mantener el servicio activo. Después, en los días que sí usan el teléfono, pagan montos adicionales (entre \$1 a \$5) para disfrutar del servicio. Este plan es poco común y no todas las compañías lo ofrecen.

4G, 5G y LTE

Tanto 4G como 5G son tipos de tecnología que permiten la transmisión de datos en un determinado teléfono celular o red de internet. Actualmente, la mayoría de los principales operadores utilizan 4G. La evolución a largo plazo (LTE) es otra forma de tecnología de datos que aumentó las velocidades durante la evolución de 3G a 4G.

Mientras que 4G aumentó drásticamente la velocidad de carga y descarga, se espera que 5G ofrezca velocidades aún mejores. Hasta 100 veces más rápidas. Por ejemplo, descargar una película de alta definición actualmente toma alrededor de 50 minutos, con 4G, y se espera que solo tome nueve cuando se usa 5G.

- **Planes postpago y contratos.** Estos planes son más comunes y tienden a ser un poco más caros. Si quieres un plan más tradicional, evita adquirir planes a través de un contrato, como los planes postpago.

- **Postpago individual.** Por lo general, los usuarios eligen un plan de servicio que incluye llamadas, mensajes de texto y datos. Al final de cada mes, el proveedor de servicio acumula el uso y envía una factura. El pago mínimo siempre será el precio del paquete al que te inscribes (más impuestos y tarifas), incluso si el uso fue inferior a un mes normal. Si se exceden los límites preestablecidos, se podría cobrar más por los excedentes, y eso puede ser costoso. Por ejemplo, supongamos que un plan cobra \$40 al mes por 2GB de datos (más llamadas y mensajes de texto ilimitados). Si durante un mes se usan solo 1.5GB de datos, aún paga \$40. Si el mes siguiente usa 2.7GB de datos, paga \$40, más una tarifa por excedente establecida, digamos \$15, adicionales.
- **Planes familiares.** La combinación del servicio celular para varias personas en un plan grupal o familiar puede potencialmente, ahorrar mucho dinero: un plan independiente puede costar alrededor de \$75 al mes, pero agregar otra línea en un plan compartido generalmente solo cuesta entre \$10 y \$20 adicionales al mes. Si tu plan familiar no incluye servicios ilimitados, asegúrate de comprender cómo se comparten sus datos, llamadas y mensajes de texto entre los usuarios. En un plan de datos compartidos, éstos son distribuidos entre todas las líneas, lo que significa que existe el riesgo de que uno de los usuarios use más que el resto. Usar el Wi-Fi siempre que sea posible, puede ayudar a prevenir este problema. También puedes optar por una asignación por línea, lo que significa que los datos se comparten por igual en cada línea del plan familiar.

¿Está disponible el servicio donde vives? Siempre verifica que la red de tu posible proveedor de servicios tenga buena recepción en tu ciudad. Una buena oferta es inútil si no es confiable en casa, en tu lugar de trabajo o en cualquier otro lugar importante para ti.

Visita este informe de OpenSignal (ver pág. 16) para leer y explorar mapas y reseñas de las principales compañías telefónicas y su cobertura en Illinois.

¿Qué parte del plan es más importante para tí?

¿Hablar, enviar mensajes de texto, internet o llamadas internacionales? Una vez que tengas una idea de qué redes tienen cobertura en tu área, considera las razones principales por las que quieres o necesitas un teléfono.

- ¿Usaré grandes cantidades de datos?
- ¿Quiero mensajes de texto ilimitados?
- ¿Hay datos de alta velocidad disponibles en mi área?
- ¿Quiero la posibilidad de configurar un punto de acceso móvil?
- ¿Haré llamadas internacionales?
- ¿Quiero transmitir películas y escuchar música?

¿Cuál es el costo total del plan? Pregunta por el precio total del plan, con impuestos y tarifas, no solo lo que se anuncia. Lee las letras pequeñas del contrato y revisa el precio final a pagar, las tarifas de cancelación, las tarifas ocultas, las tarifas por uso excesivo, los servicios de datos y mensajería, las opciones de actualización y los períodos de prueba.

Hotspots y Wi-Fi portátil

La mayoría de los teléfonos inteligentes tienen una función de punto de acceso móvil, que te permite conectar otros dispositivos a Wi-Fi usando el plan de datos de tu teléfono. En estos casos, tu teléfono inteligente puede actuar como un enrutador de internet. Si bien ésta es una buena opción para emergencias, el uso de la función de punto de acceso móvil a menudo puede consumir tu asignación de datos.

Se puede utilizar un dispositivo Wi-Fi portátil cuando necesites acceso a internet. Funcionan como módems en miniatura. Si no tienes acceso a Wi-Fi, un dispositivo portátil de este tipo puede ser una buena inversión.

Los dispositivos de punto de acceso Wi-Fi portátiles suelen ser complementos de tu plan de telefonía celular. Tendrías que pagar por el dispositivo en sí, más una tarifa mensual adicional, dependiendo de la cantidad de datos que uses.

Si no quieres pagar el precio de los datos ilimitados, monitorea tu uso de datos durante unos meses.

¿Cuánto usas normalmente? Busca un plan limitado que cubra la cantidad que necesitas. O, si estás dispuesto a cambiar tus hábitos de uso del teléfono celular, conéctate a Wi-Fi siempre que sea posible, como en el trabajo, en el autobús y en casa.



Encuentra el mejor plan

Los planes de servicio celular parecen ser un mar difícil de navegar. Para ayudarte a elegir el plan que necesitas al mejor precio, te compartimos cinco perfiles, de acuerdo al tiempo que pasas en tu celular y el uso que le das.

El mínimo: Usas tu celular solo para llamadas de emergencia o de forma esporádica.

Busca: Plan pago por día.

Detalles: Con este plan, pagas una tarifa básica y posteriormente, una tarifa fija por cada día que utilizas tu teléfono. Usualmente entre \$2 a \$5. Los días que no usas tu teléfono, no tienes que pagar nada.

Porqué nos gusta esta opción: Puedes tener un teléfono sin la necesidad de pagar una factura mensual elevada.

Básico: El uso principal de tu celular es comunicarte con amigos y familiares. No utilizas mucho internet.

Busca: Plan de llamadas y mensajes.

Detalles: Como su nombre lo dice, este plan ofrece minutos para llamadas y mensajes de texto. Un análisis de CUB encontró que los planes de llamadas y mensajes de texto generalmente cuestan entre \$10 y \$20 por mes. Algunos planes tienen límites de uso (como 100 minutos y 100 mensajes de texto por mes), pero los planes de llamadas y mensajes de texto ilimitados no son mucho más costosos.

Porqué nos gusta esta opción: No tienes que pagar de más por servicios que no quieres.

Moderado: Haces llamadas y mandas mensajes a diferentes personas todos los días, y usas datos móviles ocasionalmente.

Busca: Llamadas y textos ilimitados con acceso a datos móviles limitados.

Detalles: Obtienes un poco de todo: llamadas, textos y una cantidad limitada de datos móviles. Puedes elegir la cantidad de datos que desees. Las opciones más comunes son: 2GB, 4GB, 5GB y 8GB. La cantidad a pagar depende en su mayoría, de la cantidad de datos que definas dentro de tu plan.

Porqué nos gusta esta opción: Obtienes datos móviles pero no estarás pagando el precio por datos ilimitados.

Intenso: Te gusta ver videos o escuchar música, además de llamar y enviar mensajes.

Busca: Llamadas, textos y datos móviles ilimitados.

Detalles: Este es el plan que usualmente es más caro, pero si eres de los que utiliza diferentes aplicaciones que demandan uso de datos, es mejor pagar más por adelantado que tener que pagar tarifas excesivas. Estos planes pueden costar entre \$40 y \$85 por mes.

Porqué nos gusta esta opción: Tienes la flexibilidad de utilizar tu celular cuando quieras y desde donde te encuentres. No tienes que preocuparte por sobrepasar tu límite de datos y pagar cuotas adicionales.

Familiar: Todos los miembros en tu familia tienen un celular.

Busca: Multi-líneas/Plan familiar

Detalles: Este plan ofrece llamadas ilimitadas, mensajes de texto y datos compartidos por una tarifa que aumenta según la cantidad de líneas telefónicas conectadas al plan. Por lo general, cuantas más líneas, mayor es el descuento.

Porqué nos gusta esta opción: Puedes ahorrar bastante con este tipo de plan, gracias a los descuentos que ofrece.

Si tu plan de varias líneas no incluye servicios ilimitados, asegúrate de comprender cómo se comparten los datos, llamadas y mensajes de texto entre los usuarios. En un plan de datos compartidos, éstos son distribuidos entre todas las líneas, lo que significa que existe el riesgo de que uno de los usuarios use más que el resto. Revisa con tu proveedor si se puede hacer una asignación por línea, para que cada una tenga una porción de datos definida.

Telefonía para el hogar

Durante años, un teléfono residencial fue la opción más accesible y confiable para el servicio telefónico local. Sin embargo, la mayoría de los clientes prefieren opciones inalámbricas más convenientes. Las grandes compañías telefónicas han presionado para limitar severamente las regulaciones estatales sobre el servicio de telefonía fija local, han aumentado los precios y han animado a muchos clientes a seleccionar servicios telefónicos más costosos. Sin embargo, el servicio telefónico residencial sigue siendo una opción. Hay dos tipos de servicio telefónico residencial:

- **Servicio telefónico fijo tradicional.** Llamadas que viajan por la red tradicional de cobre o fibra óptica.
- **Protocolo de voz sobre Internet (VoIP).** Servicio que envía llamadas a través de una conexión a Internet de alta velocidad.

Servicio fijo tradicional

Puedes mantener tu teléfono fijo tradicional. Si bien AT&T ha desregulado en gran medida el servicio telefónico local en Illinois, todavía necesita la aprobación de la **Comisión Federal de Comunicaciones (FCC)** para finalizar definitivamente el servicio de telefonía fija, y aún no ha solicitado esa aprobación.

Una de las razones por las que puedes preferir mantener tu teléfono fijo tradicional es la confiabilidad. El servicio de teléfono fijo tradicional, al menos con un teléfono alámbrico, no se ve afectado en caso de un apagón de energía o de internet. Con un teléfono fijo, normalmente no tienes que preocuparte por la mala recepción. Esto es particularmente importante para las personas que viven en áreas rurales. Además, con un teléfono fijo tradicional, los despachadores del 911 pueden rastrear automáticamente una llamada de emergencia a tu hogar. ([Ver pág.12.](#))

En un análisis reciente, *Consumer Reports* ([ver pág. 16](#)) encontró que la calidad de la voz y el sonido para el servicio telefónico residencial seguían siendo generalmente mejores que los de los teléfonos celulares, un factor importante si tienes problemas de audición.

Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP)

Los planes de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP) ofrecen llamadas locales, de larga distancia e internacionales, además de docenas de funciones adicionales, a un precio que ahora es comparable al servicio de línea fija



tradicional. Pero no es para todos.

VoIP requiere un plan de internet de alta velocidad. Entonces, si aún no tienes una conexión rápida a internet en casa, debes considerar este costo adicional. Además, el servicio de VoIP todavía no es tan confiable como el servicio telefónico residencial tradicional. A diferencia de los teléfonos fijos tradicionales, el servicio de VoIP no funciona cuando hay un apagón o se pierde la conexión a internet.

VoIP es ideal para los consumidores que ya pagan por una conexión a internet de alta velocidad, desean funciones como correo de voz, identificador de llamadas, desvío de llamadas, llamada en espera y tienen la intención de hacer llamadas telefónicas regulares. Un plan de VoIP puede permitir más funciones, como una visualización de identificación de llamadas conectada a tu televisor e incluso videollamadas. Dependiendo del plan, las llamadas internacionales también pueden ser más baratas que con un plan de teléfono fijo o móvil.

Compra de servicio fijo

Si te gusta la familiaridad del teléfono fijo tradicional, los siguientes consejos te ayudarán a elegir el ideal para ti.

Asegúrate de que realmente estés comprando una línea fija tradicional: Si quieres un teléfono fijo de una de las compañías de telefonía tradicional local (AT&T, Frontier), solicítalo. Las compañías pueden sugerir otras opciones que tienden a ser más caras. No te dejes engañar. Asegúrate de solicitar un "teléfono fijo tradicional" o *landline*, que no sea VoIP.

Elimina servicios innecesarios en tu factura. *Inside Wire Protection o Home Wiring Protection* es un plan de seguro de línea fija opcional que cuesta hasta \$10 por mes y solo cubre reparaciones poco frecuentes de los cables internos de tu hogar. ¡Ahorra tu dinero! De manera similar, en lugar de pagar unos pocos dólares por llamada para obtener asistencia de directorio 411, usa el internet (Whitepages.com) o llama al 1-800-373-3411 (un servicio de asistencia de directorio proporcionado por *Jingle Networks*). Éste servicio es gratuito para las personas que llaman, pero lo pagan las empresas que patrocinan el servicio con anuncios.

Ten cuidado con los planes de tarifa fija. A las compañías telefónicas les gusta vender paquetes cargados con funciones innecesarias. La oferta *All Distance* de AT&T es un ejemplo: llamadas locales y de larga distancia ilimitadas y alrededor de ocho funciones. La mayoría de la gente no usa el teléfono lo suficiente como para hacer que esos planes valgan la pena. Por lo general, hay planes más económicos disponibles. Pregunta siempre cuál es el plan de telefonía local menos costoso que ofrece la compañía.

No olvides la larga distancia. El servicio de línea fija tradicional generalmente solo cubre llamadas locales, aproximadamente en un radio de 15 millas desde tu hogar. Llamar más allá de esas 15 millas puede significar pagar costosas tarifas “predeterminadas”: 7 centavos por minuto o más. Es aconsejable encontrar alternativas a las tarifas de larga distancia predeterminadas de tu compañía telefónica local. La opción más fácil es usar tu teléfono celular. Si ya cuentas con un celular, considera buscar compañías telefónicas de larga distancia que cobren solo unos centavos por minuto por este tipo de llamadas. Lee las letras pequeñas de cualquier oferta para detectar tarifas ocultas.

Compara precios: Un análisis de CUB encontró que el servicio de telefonía fija local por sí solo cuesta entre \$15 y \$50 por mes. Llama a los proveedores en tu área, pregunta por el plan de menor precio y compara ofertas.

Negocia. Pregunta si puedes obtener una instalación gratuita, una tarifa inicial más económica o un teléfono gratuito o con descuento. Recuerda, no todos los planes de telefonía fija incluyen un teléfono; considera la posibilidad de comprarlo por separado.

Compra de VoIP

Cuando de comprar servicio VoIP se trata, considera lo siguiente:

Necesitarás una buena conexión a internet. ¿Tienes internet confiable y de alta velocidad? Como dijo un proveedor de VoIP: si tu internet funciona bien con Facebook o Netflix, el servicio de VoIP no debería ser un problema.

Asegúrate de que la empresa que estás considerando opere en tu área. Verifica con la empresa antes de comprometerte con un plan.

Consulta las reseñas de los clientes. A veces, una empresa con más antigüedad equivale a un mejor servicio y experiencia, pero no siempre es así. Lee reseñas en línea. ¿Están los clientes satisfechos con su servicio?, ¿son las llamadas claras y nítidas?

Mantén abiertas las líneas de comunicación. Llama a tu compañía de servicio para solicitar información sobre un plan o conéctate en línea. Muchos servicios ofrecen ayuda en línea a través de un chat en vivo; utilízalo para hacer preguntas sobre tu plan.

Sé respetuoso. Mostrar cortesía y tratar adecuadamente a un representante de ventas puede significar la diferencia entre encontrar una buena oferta y que la empresa te ofrezca los mismos servicios que a todos los demás. No tengas miedo de pedirles que no apliquen tarifas adicionales, como un cargo de instalación.

Revisa las letras pequeñas. Asegúrate de que la empresa haya puesto por escrito todo lo que esperas y mantente atento a cualquier tarifa inesperada o sorpresas desafortunadas antes de aceptar una oferta.

Tip de CUB

Elegir una oferta de VoIP puede sentirse como navegar por un campo minado, pero puedes comenzar tu búsqueda con estas compañías: *I-VoIP, Ooma y AXvoice.*

Los precios varían mucho, ya que algunos servicios son casi gratuitos después de la compra inicial del hardware, mientras que otros ofrecen hardware con descuento y cobran una tarifa mensual.

Antes de aceptar una oferta, investiga si podrías obtener un mejor precio de VoIP a través de un paquete que incluya otros servicios como cable, internet o teléfono celular.

Compra tu dispositivo

¿Qué funciones deseas que tenga tu teléfono residencial?
¿Con cable o inalámbrico? Si te estás inscribiendo en el servicio VoIP, es posible que necesites un teléfono o adaptador especial. Consulta con tu proveedor de servicios y los consejos de CUB a continuación, para encontrar los teléfonos residenciales adecuados para ti.

¿Cuántos teléfonos necesitas? Puedes comprar un solo teléfono si vives en una casa pequeña, o varios si necesitas teléfonos en varias habitaciones.

¿Quieres un teléfono con cable o inalámbrico? Los teléfonos inalámbricos necesitan una fuente de electricidad para funcionar (ya sean con baterías o enchufados a una toma de corriente). Un teléfono con cable no requiere electricidad si está conectado al sistema de telefonía fija tradicional. Si obtienes un teléfono inalámbrico, averigua cuánto dura la batería y considera comprar una batería de respaldo (un análisis reciente de internet encontró precios que oscilan entre \$7 y \$13).

¿Necesitas funciones de accesibilidad? Algunos teléfonos tienen botones más grandes y fáciles de leer, controles de volumen mejorados, identificador de llamadas parlante y pantallas que muestran el número que está marcando, así como “timbres” visuales que parpadean para alertarte de una llamada entrante. Un teléfono con un teclado en la base, en lugar del auricular, puede ser útil para navegar por los menús del teléfono sin tener que quitar el teléfono de la oreja para presionar botones.

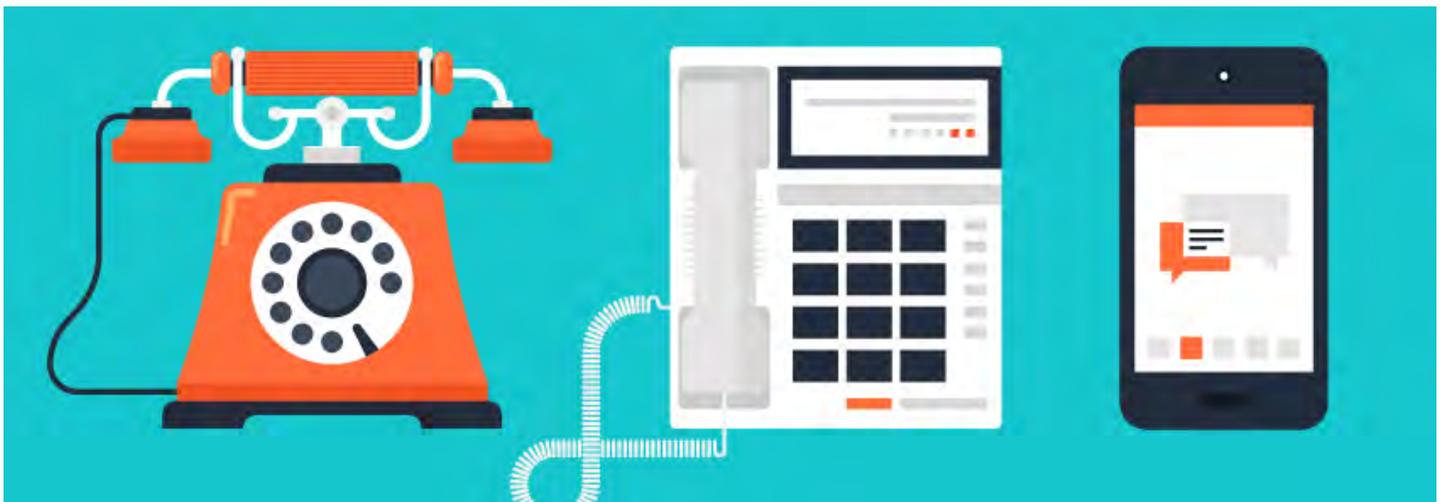
¿Qué dicen los demás sobre el teléfono? Consulta las reseñas de los clientes en línea, especialmente cuando se trata de claridad de voz. Los teléfonos fijos suelen tener una calidad de sonido superior, pero investiga lo que dicen otros

usuarios sobre esos detalles.

¿Qué tecnología te facilitará la vida? Ten en cuenta que es posible que debas pagar más en tu factura mensual para acceder a algunas de estas funciones, como un contestador automático y un identificador de llamadas integrados, que facilitan detectar e ignorar las llamadas automáticas.

- El botón de "Bloquear llamada" que te permite bloquear ciertas llamadas al presionarlo.
- Soporte de dos líneas, que te permite atender dos llamadas a la vez y asignar un timbre distinto a cada línea.
- Un teléfono con altavoz.
- Un localizador de teléfono que le permite presionar un botón en la base para escuchar tu teléfono perdido sonar y encontrarlo fácilmente.
- Capacidad bluetooth, que puede conectar tu teléfono a tu celular. Las llamadas a tu celular pueden ser atendidas por tu teléfono VoIP, y cualquier llamada desde tu teléfono residencial se cargará a los minutos no utilizados de tu plan de telefonía celular, en lugar de a tu plan de línea fija.

¿Qué especificaciones técnicas deberías considerar? Un teléfono inalámbrico usa señales de radio para transmitir llamadas, lo que te permite caminar por tu casa y mantener una conversación. Los teléfonos inalámbricos pueden ser analógicos o digitales. Un teléfono analógico puede ser un poco más barato, pero la claridad del sonido puede verse afectada a medida que se aleja de la base. Los teléfonos inalámbricos digitales también pueden funcionar durante más tiempo antes de que sea necesario recargarlos. Consulta especificaciones.



Paquetes de servicio (bundle)

Bundle se refiere un paquete que combina dos servicios o más. Éstos pueden ser telefonía celular, internet, VoIP, cable y servicios de streaming. Los proveedores ahorran dinero al combinar varios servicios y como resultado, pueden transferirte algunos de esos ahorros. Elegir el paquete correcto podría reducir tus gastos mensuales, pero no todos garantizan ahorros.

Considera lo siguiente:

- **Haz las cuentas.** Cambiar a una oferta de paquete solo tiene sentido financiero si el costo del paquete es más barato que tus facturas individuales. Suma tus facturas de telecomunicaciones actuales (después de impuestos y tarifas) y compara su costo con el precio del paquete.
 - **Ten cuidado con los servicios innecesarios.** Si no ves la televisión, no pagues más por un paquete que incluye el servicio de cable. Algunos paquetes pueden incluir extras, como suscripciones a *streaming* o seguridad en el hogar. Si no estás interesado en esos servicios, solicita algo más.
 - **Conveniencia.** A pesar de las posibles desventajas de un paquete, podrías optar por uno debido a la simplicidad de pagar una sola factura al mes por tus servicios de telecomunicaciones, en lugar de pagar dos o tres.
 - **Cargos por cancelación:** Algunas empresas exigen que los clientes firmen un contrato. Si cancelas antes de que finalice tu contrato, es posible que debas pagar una tarifa por cancelación.
 - **Pregunta por las tarifas de lanzamiento.** Algunas
- empresas ofrecerán una tarifa más baja, que dura unos meses antes de aumentar el costo mensual. Asegúrate de preguntarle al representante de ventas cuál será tu nueva tarifa después de que expire la tarifa inicial.
 - **Ofertas promocionales deslumbrantes.** Algunos paquetes ofrecen artículos de bonificación que distraen del precio. No permitas que la instalación gratuita, la programación premium o unos meses gratis de un servicio de suscripción te distraigan del precio mensual que pagarás durante la duración de tu contrato.
 - **No tengas miedo a negociar.** Siempre pregunta a la compañía, si podría bajar un poco el precio, no cobrar una tarifa o agregar algún servicio adicional que desees. Nunca está de más ser persistente.
 - **Haz preguntas.** Las ofertas combinadas a veces son confusas. Haz todas las preguntas que necesites para comprender completamente tu servicio. Recuerda, al final del día, eres tú quien paga la factura.
 - **Compara precios.** CUB recomienda obtener tu paquete ideal cotizado por tres proveedores de servicios y comparar precios.



Acerca del 911

Llamar al 911 desde un teléfono fijo tradicional significa que el despachador puede rastrear automáticamente la llamada hasta la dirección exacta. Pero la mayoría de las llamadas de emergencia ahora se realizan con un teléfono celular. Las llamadas inalámbricas al 911 o las llamadas de emergencia que utilizan el servicio telefónico VoIP, no siempre son precisas. Esto es lo que debes saber.

¿Quién es responsable de responder una llamada al 911?

Cuando se realiza una llamada de emergencia al 911, se enruta automáticamente al centro de llamadas más cercano, conocido como *Punto de Respuesta de Seguridad Pública* (PSAP). Con un teléfono celular, el PSAP que responde, se coordina en función de la proximidad a la torre de telefonía celular que enruta la llamada de emergencia entrante. Gracias a este sistema, el operador de emergencia ya tiene un conocimiento básico de la ubicación de la persona que llama.

Tanto el *Departamento de Seguridad Nacional* (DHS) como la *Comisión Federal de Comunicaciones* (FCC) mantienen un mapa interactivo de los PSAP que existen en los Estados Unidos. Encuentra el PSAP más cercano a tu hogar visitando [este sitio web](#) y localiza su número de contacto. A continuación te explicamos por qué es importante.

¿Qué tan preciso es el 911?

Teléfonos fijos: el servicio 911 a teléfonos fijos es superior a otras telecomunicaciones porque los despachadores pueden rastrear automáticamente una llamada al 911 hasta una dirección específica, incluso si la persona que realiza la llamada de emergencia no puede hablar. Un teléfono fijo tradicional no depende de la electricidad ni de internet, por lo que tiende a ser más confiable.

VoIP: los consumidores que utilizan el servicio telefónico basado en internet, o VoIP, como su método principal de comunicación, pueden tener consideraciones adicionales cuando se trata de llamadas de emergencia. Si bien los teléfonos fijos tradicionales están afiliados a una dirección específica, los teléfonos VoIP no necesariamente tienen dicha afiliación. Como resultado, los consumidores con servicio telefónico VoIP deben tomar precauciones adicionales para garantizar que los servicios de emergencia puedan comunicarse con ellos. Según la FCC, es posible que las llamadas de emergencia realizadas a través de



teléfonos VoIP no suenan en el PSAP más cercano, debido a que VoIP depende de internet. Es posible que el sistema no pueda transmitir la información de la dirección exacta.

Teléfonos celulares: alrededor del 80 por ciento de todas las llamadas de emergencia ahora provienen de teléfonos celulares, según la *Asociación Nacional para el Manejo de Emergencias* (NEMA). Si usas un teléfono celular para marcar el 911, tu compañía de telefonía celular es responsable de ubicarlo y comunicárselo al despachador. Los proveedores de servicios (Verizon, AT&T, Sprint, etc.) triangulan la posición de la persona que llama utilizando las torres de telefonía celular que enrutan la llamada. Eso significa que pueden ubicarlo a unos 300 metros de su posición.

En la mayoría de los casos, ubicar a una persona en una distancia equivalente a tres campos de fútbol, no es un problema si la persona puede hablar, pero puede ser muy grave si la persona que llama no puede hablar en medio de una emergencia. Por ejemplo, una estación de televisión de Chicago informó sobre las dificultades de una víctima de accidente cerebrovascular, para conseguir que un operador del 911 lo ubicara en su habitación de hotel de la ciudad.

La tecnología está mejorando, lo que permite que los telé-

fonos inteligentes modernos compartan automáticamente ubicaciones exactas con los despachadores de emergencia.

A continuación, proporcionamos información sobre cómo activar esta tecnología de ubicación en tu teléfono inteligente. Sin embargo, la información que proporcionamos sólo es útil para teléfonos inteligentes más recientes.

¿Qué puedes hacer para mantenerte a salvo?

Sigue estos pasos para que llamar al 911 sea lo más efectivo posible.

VoIP: según la ley federal actual, los proveedores de VoIP deben actualizar sus sistemas con la última tecnología 911, proporcionar llamadas de emergencia en todos sus planes y asegurarse de que los clientes comprendan las limitaciones de su sistema. Los consumidores que usan VoIP deben considerar lo siguiente:

- Comunícate con tu proveedor de servicios de VoIP para comprender cómo funciona su sistema y proporciona a la empresa con una dirección física exacta.
- Infórmate si tu proveedor de VoIP maneja llamadas de emergencia.
- Informa a todas las personas relevantes que utilizas VoIP y las deficiencias del sistema.

Teléfonos celulares: si estás interesado en registrar tu teléfono celular con una dirección específica o ver si la empresa de telefonía móvil puede localizar con precisión desde dónde llamas, puedes comenzar haciendo una llamada a tu PSAP local, a través de un número que no sea de emergencia. [Este mapa](#) del Departamento de Seguridad Nacional muestra los nombres y números directos de los PSAP.

Además, muchas empresas fabricantes de teléfonos móviles, ahora están trabajando para desarrollar tecnología que ayude a

los servicios de emergencia. Los últimos dispositivos Android e iOS ahora cuentan con tecnología de localización de emergencia instalado que puede ser activado por el usuario.

¿Cuáles son las mejores prácticas para llamar al 911?

- Hablar con claridad y permanecer lo más calmado posible.
- Informar inmediatamente al operador, la ubicación de la emergencia, si es posible.
- Proporciona al operador tu número, por si la llamada se desconecta.
- Nunca llames al 911 si no se trata de una emergencia, ya que esto puede bloquear las líneas y poner en peligro a quienes si están en riesgo. Llama al 911, únicamente cuando haya una emergencia legítima.
- Debido a las limitaciones tecnológicas, no todos los operadores de emergencia pueden recibir mensajes de texto al 911. Te sugerimos llamar a tu número local, que no es de emergencia y verificar si los mensajes de texto del 911 están disponibles en su área.

Para obtener más información, visita el sitio web de la FCC ([ver pág. 16](#))



Llamadas internacionales

Llamar a tus amigos o familiares en el extranjero, puede resultar caro. CUB te proporciona las siguientes sugerencias si estás buscando opciones para hacer llamadas internacionales.

¿Cómo llamar a otro país desde casa?

Si llamas a Canadá o a la mayoría de los países del Caribe, marca como si estuvieras haciendo una llamada de larga distancia normal dentro de los Estados Unidos: 1, el código de área y el número.

Las demás llamadas internacionales, deben comenzar con el prefijo de marcación directa internacional para los EE. UU. (011) + el código del país al que estás llamando (México, por ejemplo, es 52) + el código de área / ciudad + el número de la persona a la que estás llamando (puede tener entre 7 y 8 dígitos).

Entonces, para hacer una llamada a un teléfono fijo en Guadalajara, por ejemplo, el número sería 011-52-33-123-4567.

Para llamar a un teléfono celular en otro país, a diferencia de un teléfono residencial, es posible que debas marcar un dígito adicional. México, por ejemplo, requiere un "1" adicional antes del código de área cuando se llama a un teléfono celular. Estas llamadas pueden costar más. Pregúntale a tu proveedor sobre las tarifas.

Peligros de las llamadas internacionales

Si descuelgas el teléfono y marcas un número internacional, es probable que te sorprendan con una tarifa por minuto alta. Por ejemplo, un análisis sobre AT&T encontró tarifas internacionales estándar que iban desde menos de 10 centavos hasta casi \$4 por minuto. Si llamas con frecuencia a otro país, considera opciones alternativas.

Tus opciones

- **Plan de llamadas internacionales.** La mayoría de las empresas de telefonía residencial y móvil ofrecen planes de llamadas internacionales, que suelen cubrir una determinada cantidad de llamadas por una tarifa mensual fija, más una tarifa determinada por minuto, según el país al que llames. Consulta las ofertas de tu compañía telefónica y pregunta por planes más baratos. Algunos planes y proveedores de servicios de telefonía celular incluyen llamadas gratuitas a Canadá y México. Antes de comprometerte con un plan de llamadas internacionales, verifica si este es tu caso.
- **Tarjeta telefónica pre-pago.** Hay ofertas decentes entre un mar de ofertas, pero también hay muchas estafas. Un análisis de *Consumer Reports* sobre más de 130 tarjetas, muestra que muchas de ellas, inicialmente parecían una buena oferta pero la mayoría no revelaba sus tarifas hasta que los consumidores hacían una llamada. Las instrucciones de marcado pueden ser complicadas. Además hay que revisar las tarifas adicionales y fecha de vencimiento del saldo en la tarjeta.
- **Aplicaciones.** Muchas aplicaciones como WhatsApp, Skype y Zoom permiten que amigos, familiares y colegas se comuniquen internacionalmente de forma gratuita. CUB recomienda verificar si estos servicios gratuitos satisfacen las necesidades de tu plan telefónico en el extranjero. Para obtener más información, consulta el capítulo siguiente.



Videoconferencia

Si tienes una computadora, teléfono inteligente o tableta con Wi-Fi, la videoconferencia es una opción que te permite ver y hablar con amigos, familiares y colegas, mediante el uso de la cámara y el micrófono integrados en tu dispositivo. Debes tener acceso a una conexión de internet o Wi-Fi para ejecutar la mayoría de las aplicaciones de videoconferencia.

Tus opciones

Las opciones para las videoconferencias parecen infinitas y pueden resultar confusas. Los servicios que se muestran a continuación son las ofertas de videoconferencia más populares y fáciles de usar.

NOTA: Muchos de estos servicios tienen versiones de pago. Puedes adquirir el servicio de pago, pero toma en cuenta que muchas de las funciones extras, no son necesarias para comunicarte con tu familia y amigos.

Zoom

Zoom ofrece reuniones individuales gratuitas y sin límite de tiempo, que permite hacer reuniones grupales con un límite de 40 minutos (aunque puedes iniciar una nueva llamada una vez que hayan transcurrido los 40 minutos). Debes crear una cuenta para configurar una reunión, pero no es necesario tener una cuenta para unirse a una reunión si alguien más la configuró. Puedes acceder a Zoom a través de la aplicación Zoom en dispositivos móviles, tabletas y computadoras. Visita zoom.us/download para descargar la aplicación para cualquier dispositivo.

Google Meet

Google Meet es gratuito y está disponible para cualquier persona que tenga una cuenta de correo electrónico a través de Google (gmail). Visita meet.google.com para iniciar una reunión al instante o programar una para más tarde. Si usas Google Meet en tu teléfono inteligente, recomendamos descargar la aplicación.

FaceTime

FaceTime es gratuito, pero los consumidores solo pueden llamar a otras personas con un producto de Apple. FaceTime está disponible en iPhones, iPads y computadoras portátiles y de escritorio de Apple. Para hacer una llamada FaceTime, ve a la aplicación FaceTime en tu dispositivo y escribe el número de teléfono de tu contacto.

Google Duo

Producto de Google que es como FaceTime, pero para Android y Apple.

Skype

Skype es otra opción de videoconferencia gratuita y es uno de los únicos servicios que ofrece subtítulos (debes activar esta función en la configuración), por lo que es una buena opción si tienes problemas auditivos. Skype requiere que los usuarios creen una cuenta y descarguen la aplicación. Visita skype.com/en/get-skype/ para comenzar.

WhatsApp

WhatsApp es un servicio de videoconferencia gratuito y también permite enviar mensajes de texto y realizar llamadas frecuentes mediante Wi-Fi o red móvil. Esta es una buena opción para aquellos con seres queridos en el extranjero, evitando así costosas tarifas adicionales. WhatsApp se puede descargar en la mayoría de los dispositivos visitando whatsapp.com/download.

Evita esto al realizar una videoconferencia:

Ya sea que utilices la videoconferencia casi todos los días o una vez al mes, sigue estos consejos para disfrutar de una experiencia agradable.

- Si es posible, ve a un lugar tranquilo (si puedes). El ruido de fondo puede distraerte a ti y a los demás. Si no puedes moverte, minimiza el ruido utilizando auriculares.
- Silencia tu micrófono cuando no estés hablando.
- Antes de encender la cámara, verifica lo que hay detrás de ti que no desees que la gente lo vea. La mayoría de los servicios de videoconferencia te permiten cambiar tu fondo a una imagen.
- Avisa a tus compañeros o familiares en casa. Informa a las personas en tu hogar que tendrás una videollamada. Un pequeño aviso puede evitar que ocurran cualquier número de contratiempos en el video, desde los más pequeños hasta los extremadamente embarazosos.
- Evita las “bombas de Zoom.” En ocasiones, algunas personas sin invitación pueden entrar a tus reuniones privadas. Esto no ocurre con frecuencia, pero si te ha sucedido, hay muchas formas de evitar que se repita. Por ejemplo, protege tu reunión con una contraseña o utiliza la función de sala de espera.

Fuentes de información

Proveedores de servicios

[1-VoIP](#) - 866-369-VOIP (8647)

[AT&T](#) - 1-800-331-0500

[AXvoice](#) - [Customer Support](#)

[Boost Mobile](#) -866-402-7366

[Frontier](#) -1-855-494-8072

[Mint Mobile](#) - 1-800-683-7392

[Ooma](#) - 866-757-2216

[T-Mobile](#) -1-800-866-2453

[Verizon](#) -1-800-225-5499

[Visible Wireless](#) - [Help Center](#)

[XFINITY](#) - [Support Center](#)

Otras fuentes

Consumer Reports - [Guía para comprar telefonía celular y servicios \(inglés\)](#)

Consumer Reports - [Guía para comprar servicios de telecomunicaciones \(inglés\)](#)

[Comisión Federal de Comunicaciones](#), 1-888-225-5322

Lifewire - [Lo que debes saber antes de firmar un contrato por servicio telefónico \(inglés\)](#)

New York Times - [Guía para elegir el plan correcto \(inglés\)](#)

[OpenSignal](#) - [Mobile Network Experience Report \(inglés\)](#)

WhistleOut - [Planes de telefonía celular en Illinois \(inglés\)](#)

Wirefly - [Los mejores planes de telefonía celular en Illinois \(inglés\)](#)