

Elección de servicio telefónico local

Posiblemente en su área ofrezcan servicio telefónico local las compañías de teléfono tradicionales, las de cable y las de celulares.

Antes de elegir, compare precios y otros términos importantes.

Las cuotas del servicio telefónico local pueden incluir:

- Cuotas únicas para comenzar el servicio o cambiarlo.
- Cuotas mensuales: Le facturan todos los meses por un plan de servicio local y cualquier opción que elija.
- Llamadas de mediana distancia (toll calls): Las llamadas se hacen a las áreas cercanas fuera de su área de llamadas locales pero en el mismo código de área. Las llamadas pueden ser muy caras.

Elección de servicio telefónico de larga distancia

Hay muchos planes de larga distancia entre los que se puede elegir. Estúdielos detenidamente. Infórmese de lo siguiente:

- Cuotas mensuales: cuánto le costará cada servicio y qué recibe a cambio por cada uno.
- Cuotas mínimas:

puede haber un cargo mínimo al mes o por cada llamada.

- Cuotas por cambiar: puede que le cobren cada vez que usted cambie de compañía de larga distancia. Si es así, pregunte a la nueva compañía de larga distancia si va a pagar esta cuota.
- Tarifas de promoción especiales: por ejemplo, es posible que estas tarifas especiales sólo estén disponibles un tiempo limitado o que solamente se apliquen a las llamadas hechas por la noche.

Elección de servicio telefónico celular

Piense en cuándo, dónde y cómo desea usar su teléfono celular. La CPUC ha publicado un folleto sobre cómo comprar un servicio de telefonía celular. Para conseguir uno, llame al 1-800-649-7570, ó visite este sitio Web para imprimirlo: www.calphoneinfo.com.

En general:

- Compare los servicios ofrecidos por las compañías de telefonía celular antes de comprar.
- Comprenda qué está firmando y cuánto le cuesta. Puede que le cobren una cuota por rescisión anticipada ("Early Termination

Fee", en inglés) si cancela el servicio antes de que finalice el contrato.

- Si acepta un contrato a largo plazo, asegúrese de que tenga un periodo de prueba durante el cual debe probar todas las funciones y asegurarse de que el teléfono funcione en todos los lugares adonde vaya normalmente. Durante ese periodo de prueba, puede cancelar el servicio sin que le cobren una cuota por cancelar anticipadamente el contrato.

Tarjetas telefónicas pagadas de antemano

Las tarjetas telefónicas pagadas de antemano le permiten hacer llamadas desde cualquier teléfono. Antes de comprar una tarjeta telefónica, compruebe lo siguiente:

1. El nombre de la compañía.
2. Una descripción de los cargos por minuto en el anuncio.
3. Un número gratuito de atención al cliente las 24 horas.
4. Una fecha de expiración.
5. Cualquier tipo de cargos extra (por ejemplo, cargos de llamadas

por cobrar y cargos por cada conexión).

6. Cómo le reembolsan las llamadas interrumpidas.
7. Cómo van a redondear los minutos: por exceso o por falla de sistema.
8. Cómo añadir fondos a la tarjeta.

Servicio Telefónico de Ayuda Universal de California (ULTS)

Tiene derecho a un descuento en las tarifas del servicio telefónico local si sus ingresos familiares antes de impuestos no superan las cifras siguientes:

| | |
|--------------|----------|
| 1-2 miembros | \$22,900 |
| 3 miembros | \$26,900 |
| 4 miembros | \$32,400 |

Cada miembro \$ 5,500 adicional

Estas cifras pueden cambiar después del 31 de mayo de 2009.

Inscríbase proporcionando un documento que muestre que está dentro de los límites de ingresos, o mostrando que pertenece a los programas de SSI, NSL, Medicaid, Medi-Cal, Healthy Families, LIHEAP, Food Stamps, TANF, WIC o a programas de ciertas tribus nativas.

Si ya está inscrito en alguno de estos programas, envíe el formulario de renovación

cada año o le darán de baja del servicio y tendrá que inscribirse de nuevo.

Fraude telefónico

Estudie la factura telefónica todos los meses para ver si hay cargos o cambios que no haya solicitado.

Entre las formas más comunes de fraude telefónico destacan:

- Slamming (cambios no autorizados)
- Cramming (cargos no autorizados)
- Anuncios engañosos

El slamming se produce cuando le cambian de servicio telefónico de una compañía a otra sin su permiso. Esto es ilegal.

El cramming se produce cuando le incluyen cargos en su factura telefónica sin su permiso. Es también ilegal. Puede que estos cargos estén relacionados con su servicio telefónico, o podrían ser de cualquier cosa.

Si le han cambiado de servicio o le han imputado cargos sin su permiso, póngase inmediatamente en contacto con su compañía telefónica para

presentar una reclamación y que le solucionen el problema. Repórtelo a la línea directa contra el fraude de la California Public Utilities Commission, llamando al 1 (800) 649-7570, o presente una reclamación en www.calphoneinfo.com.

Para obtener más información sobre slamming y cramming, consiga el folleto de la CPUC llamando a la línea directa contra el fraude o imprimiendo una copia en www.calphoneinfo.com.

Anuncios engañosos - Los anuncios de servicios telefónicos pueden ser engañosos, de modo que si hay alguno que le interese, lea todo el anuncio. Si se suscribe a un servicio que se haya anunciado, guarde el anuncio y todos los materiales escritos sobre el mismo. Si no comprende algo, pida al vendedor que se lo explique bien en su totalidad. Puede solicitar que le den información en su idioma nativo. Además, debe guardar las facturas durante varios meses.



**AVERIGÜE TODO LO POSIBLE
SOBRE ÉSTE. ASÍ, PUEDE
AHORRAR DINERO, EVITAR
FRAUDE TELEFÓNICO Y
CONSEGUIR EL MEJOR
SERVICIO PARA USTED.**

Veamos algunas ideas básicas que debe tener en cuenta:

- Tiene derecho a entender su factura telefónica.
- No firme ni acepte nunca ninguna cosa que no comprenda. Pida al vendedor que le explique todo antes de firmar.
- Revise bien su factura telefónica tan pronto como la reciba y guárdela.
- No dé información personal por teléfono a menos que usted haya llamado directamente a la compañía telefónica.

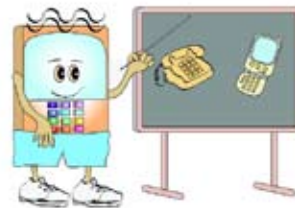


Sugerencia: no marque ningún número de teléfono que tenga un código de área desconocido. Puede estar llamando a otro país y le costará mucho dinero. Si tiene alguna duda, consulte la guía telefónica, Internet, o pregunte a los operadores del "0" o del "411" a dónde pertenece el código de área.

 **calphoneinfo**
California's Consumer Education Initiative

www.calphoneinfo.com
1 (800) 649 7570 – La línea telefónica gratuita de CPUC

PARA MAYOR INFORMACIÓN, POR FAVOR ACUDA A:
www.cpuc.ca.gov
www.fcc.gov
www.ftc.gov



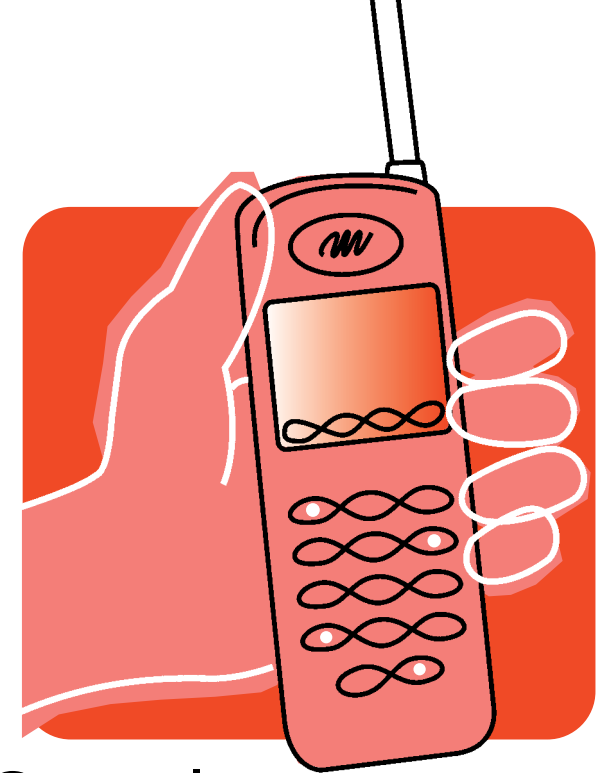
Kid Keypad © 2006 Charles Boyce - ComputerToon Characters

Yo soy Keypad Kid y te puedo ayudar a ser un consumidor de teléfonos astuto."

Si tiene una queja pendiente con su compañía de teléfono, usted puede poner una queja en: www.calphoneinfo.com
O llame a la línea de información al 1 (800) 649-7570

Plain Talk Series

Phone tips



**Controle su
servicio telefónico**

 **calphoneinfo**
California's Consumer Education Initiative

Patrocinado por
California Public Utilities Commission
con el apoyo de compañías de teléfono y organizaciones al servicio de la comunidad.

www.calphoneinfo.com

Plain Talk Series

Spanish, June 2008