Guía explicativa de servicios con pago diferenciado

En este documento encontrará indicaciones relevantes en el ámbito de las Telecomunicaciones que usted y los suyos deben tener presente para realizar un buen uso de estas herramientas de comunicación.

A continuación entregamos información sobre los siguientes temas:

- Cobro revertido vía operadora (desde teléfono fijo particular o público).
- Cobro revertido automático (desde teléfono fijo).
- Cobro revertido desde teléfono móvil.
- Tarjetas de prepago para llamar desde cualquier teléfono.
- Tarjetas de prepago para llamar desde teléfonos móviles.
- Convenios especiales con compañías (TLP, Entel Card, etc.).
- Roaming internacional.
- Internet.
- Recomendaciones generales.

1. Cobro revertido vía operadora (desde teléfono fijo particular o público)

El cobro revertido consiste, básicamente, en establecer una comunicación entre dos teléfonos de red fija en donde el costo de la llamada será pagado por la persona que recibe el llamado, si es que este último la acepta. Este tipo de servicio se realiza a través de una operadora de la empresa que presta el servicio telefónico del teléfono desde el cual usted está generando la llamada. Se puede realizar desde cualquier teléfono fijo o público, con la salvedad de que en un teléfono público es necesario colocar una moneda para establecer la llamada.

Este servicio lo ofrecen las empresas portadoras y opera de la siguiente forma:
Para llamadas de:
Larga distancia Nacional carrier + 122… atenderá operadora
Larga distancia Internacional carrier + 182… atenderá operadora

Se debe tener en cuenta que el valor de este servicio será cargado, **siempre** y **cuando** la llamada sea aceptada por el receptor, a la cuenta del teléfono al cual se está intentando comunicar. Su cobro aparecerá descrito en la cuenta única telefónica, dentro el ítem del portador o carrier que proveyó dicho servicio, siendo su costo superior al de una llamada normal de discado directo. Además, usted puede consultar gratuitamente cuanto le costará esta llamada marcando el número del portador + 123.

2. Cobro revertido automático (desde teléfono fijo o público)

El cobro revertido automático se caracteriza por establecer una comunicación de cobro revertido sin ocupar a una persona (operadora) sino que a través de una plataforma automática que atiende la llamada, vale decir, una máquina con grabaciones de diálogos preestablecidos que le irá solicitando los datos necesarios para cursar la llamada. A este servicio se puede acceder discando 800 más los números que cada compañía portadora ha establecido para proveer este tipo de servicio. De esta manera usted se comunicará con una red denominada “red inteligente”.

Debe tener en cuenta que el valor de este servicio será cargado, **siempre** y **cuando** la llamada sea aceptada por el receptor a la cuenta del teléfono al cual se está intentando comunicar. Su cobro aparecerá descrito en la cuenta única telefónica, dentro el ítem del portador o carrier que proveyó dicho servicio, siendo su costo superior al de una llamada normal de discado directo. Este servicio es factible utilizarlo **SOLO** para llamadas de larga distancia nacional. Además, usted puede consultar gratuitamente cuanto le costará esta llamada marcando el número del portador + 123.

3. Cobro revertido desde teléfono móvil

Se trata del mismo servicio de cobro revertido automático explicado anteriormente, pero esta vez realizado desde un teléfono móvil. Para acceder a él se debe marcar el código de portador + 800 + los números que cada compañía portadora a establecido para proveer el servicio de cobro revertido automático.

Debe tener en cuenta que el valor de este servicio será cargado, **siempre** y **cuando** la llamada sea aceptada por el receptor, a la cuenta del teléfono al cual se está intentando comunicar. Su cobro aparecerá descrito en la cuenta única telefónica, dentro el ítem del portador o carrier que proveyó dicho servicio, siendo su costo superior al de una llamada de cobro revertido automático desde un teléfono fijo, pues para establecerla es necesario ocupar tres redes (la móvil, la del portador y la fija). Este servicio es factible utilizarlo **SOLO** para llamadas de larga distancia nacional. Además, de requerirlo, usted puede solicitar gratuitamente información del costo de la llamada llamando al número que su proveedor de servicio tiene habilitado para ello. Generalmente este cobro se compone de un cargo fijo por establecer la llamada más un costo por segundo de comunicación.

4. Tarjetas de prepago para llamar desde cualquier teléfono

Son tarjetas que usted puede comprar en kioscos, supermercados o tiendas de algunas compañías proveedoras de este tipo de servicio. Consiste, básicamente, en que el usuario adquiere a través de la tarjeta un cupo en pesos para ser ocupados en el establecimiento de una comunicación entre dos teléfonos. El aparato que realiza el llamado puede ser de cualquier tipo (Fijo, Público y los Móviles que accedan a la numeración 800), a su vez el teléfono de destino también puede ser de cualquier tipo (Fijo o Móvil). Además, con este tipo de servicio se pueden realizar llamada tanto locales como nacional e internacionales. Al igual que el servicio de cobro revertido automático, el usuario se comunica con una plataforma o red inteligente que guía el modo de operar con este tipo de servicio.

Usted debe tener presente que algunas llamadas podrán tener tarifas distintas a las que podría obtenerse a través de una red fija, no obstante, también podrían existir tarifas promocionales, pero en definitiva usted podrá hablar sólo hasta cuando el costo de las llamadas consuman el total de su cupo. Dependiendo del tipo de llamado es la cantidad que se descuenta automáticamente de su tarjeta.

5. Tarjeta de prepago para teléfonos móviles

Son tarjetas que usted puede comprar en kioscos, supermercados y oficinas de empresas proveedoras del servicio de telefonía móvil. Consiste básicamente, en que el usuario adquiere a través de una tarjeta un cupo en pesos para ser ocupados en el establecimiento de llamadas desde su teléfono móvil a cualquier otro tipo de teléfono (fijo o móvil). El concepto de este tipo de servicio es que a través de tarjetas de prepago el usuario puede ir recargando su teléfono móvil, de acuerdo a su consumo o necesidades de uso, la cantidad de dinero que él estime conveniente.
Se pueden y deben adquirir SOLO tarjetas de la compañía a la cual pertenece el teléfono móvil. Se pueden realizar llamadas a teléfonos móviles de la misma compañía, de otras compañías o llamadas locales, nacionales e internacionales.

Es necesario señalar que cada compañía posee diferentes tipos de planes con costos de llamado diferenciados por horario. Además, el cupo otorgado por la tarjeta tiene plazo de vencimiento y es algo que debe tener presente porque cumplido el plazo este caducará independiente si ocupó o no el valor total de la tarjeta.

NO ENTREGUE NUNCA EL CÓDIGO DE SU TARJETA A TERCERAS PERSONAS. NADIE TIENE EL DERECHO DE PEDÍRSELA POR NINGÚN MOTIVO.

6. Convenios especiales con compañías

Este tipo de servicio lo entregan sólo algunas compañías y consiste básicamente en que usted como usuario firma un contrato que le permite realizar llamadas de larga distancia nacional e internacional desde Chile o el extranjero y que le serán cargadas mensualmente en una factura que le hará llegar el proveedor con el cual usted realizó el convenio.

En este caso usted obtiene tarifas preferenciales y facilidades en el establecimiento de la comunicación. El modo de utilizar este servicio es marcando una combinación especial de números con los cuales accede a las redes de la compañía o las convenidas internacionalmente por ella, de esta manera no necesita pasar por una operadora ni desembolsar dinero al momento de efectuar la llamada.

7. Roaming internacional

Se llama **roaming internacional** al servicio que prestan los operadores de telefonía móvil a sus abonados para que sigan recibiendo o generando llamadas hacia y desde su aparato móvil cuando se encuentran en el extranjero. Para ello, el operador de telefonía móvil hace contratos con operadores internacionales cuyos costos serán traspasados al abonado, a través de un contrato de roaming.

Ejemplo: Si un abonado debe viajar a Argentina le puede solicitar a su proveedor de telefonía móvil firmar un contrato de roaming. Una vez firmado este documento podrá recibir y generar llamadas desde o hacia Chile, cargándose a su cuenta todos los costos asociados con las actividades necesarias para sacar la comunicación del país sea esto para llamadas entrantes o salientes.

Debe tener en cuenta que aún para las llamadas recibidas, el costo de llevar la comunicación desde Chile al extranjero, habitualmente será por cuenta del abonado que contrató el servicio de roaming y no del que generó la llamada, pagando este último, sólo el tramo de la comunicación nacional.

8. Internet

Otra forma que usted tiene de comunicarse con los suyos es a través de la red de Internet o a través de correos electrónicos. Para este efecto existen los llamados centros de acceso a Internet que son del tipo comunitario público o privado y que generalmente se denominan Cybercafes para el caso de los privados e Infocentros o Telecentros para el caso de las iniciativas del gobierno. En ambos casos, se trata de lugares donde se tiene acceso a un PC con conexión a Internet y otros servicios como impresión, fax, etc. En ellos por un precio fijo por hora puede conectarse a Internet, enviar correos electrónicos, conectarse a un chat e imprimir toda la información que requiera. Esto último puede tener un cobro adicional, pues se usan otros recursos.
Esta es una modalidad de comunicación económica pero que, de no hacerlo en un chat usted tiene la inconveniencia de que dicha comunicación no se establecerá en “tiempo real”. Es decir, al enviar un correo electrónico este cae a una casilla que será visto y leído cuando el destinatario se conecte a Internet.

Se debe tener presente que los Cybercafes no están regulados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones y que la calidad del servicio de la conexión dependerá del tipo de conexión que el dueño del Cybercafe tenga con su Proveedor de Acceso a Internet (ISP).

Existe un catastro de Infocentros a lo largo de Chile realizado por la Coordinación de Infocentros, el que puede visitar en www.infocentros.gob.cl

9. Recomendaciones generales

9.1 Recomendaciones para los teléfonos de red fija:

- Cuando salga de vacaciones, vea la posibilidad de dejar con algún tipo de suspensión la línea, por ejemplo, el candado digital o los bloqueos.
- Deshabilitar la grabadora (si existe).

9.2 Recomendaciones Generales

- Mantener a mano los teléfonos de emergencia. Memorice el **A** – **B** – **C** de las emergencias:
13**1**: **A**mbulancia
13**2**: **B**omberos
13**3**: **C**arabineros
Estas llamadas son gratuitas, desde cualquier tipo de teléfonos.

9.3 Recomendaciones para Teléfonos móviles

- En el caso de adquirir tarjetas de prepago, tome la precaución de que estas vengan debidamente selladas y cómprelas en los establecimientos debidamente autorizados.
- Utilice clave de bloque de los equipos.
- Llevar equipo móvil en bolsillos interiores, seguros, de difícil acceso desde el exterior y ocultos.
- Evitar llevar el teléfono en el bolsillo superior de la camisa, porque al inclinarse se puede caer y dañarse.
- Utilizar accesorios que permitan transportar el equipo en forma segura y adosado al cinturón.
- No deje el teléfono al interior del automóvil, sobre todo que se pueda ver desde el exterior.
- Conduzca con los vidrios cerrados y lleve el teléfono móvil bajo resguardo y oculto.
- Evite transportar su teléfono móvil en las manos.
- No deje el teléfono sobre escritorio o en lugares desprotegidos.
- Instruya a sus hijos respecto al resguardo de su teléfono móvil en lugares no autorizados o mercados informales.
- Evite llevar su equipo telefónico móvil en la mochila, cartera o bolso de fácil acceso.

9.4 Reclamos

En caso de querer presentar algún tipo de reclamo por los temas mencionados anteriormente, este deberá ser presentado en primera instancia a la empresa que provee el servicio que se desea reclamar. Al momento de realizar esta presentación (Formal) debe solicitar un número de registro correlativo de reclamo o algún antecedente que acredite la diligencia efectuada.

Si usted no queda conforme con la respuesta entregada por la empresa proveedora, o no ha recibido respuesta y su situación reclamada continúa sin solución, puede hacer un reclamo en segunda instancia ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones dentro de los 10 días siguientes, contados desde que recibió la respuesta o desde la fecha en que debió recibirla, en Amunátegui 391, (esquina calle Compañía), o en cualquiera de las oficinas de las Secretarías Regionales Ministeriales de Transporte y Telecomunicaciones, las oficinas del Servicio Nacional del Consumidor en regiones o ingresando a www.subtel.cl. En este último caso, el reclamante deberá hacer llegar al domicilio de Subtel antes mencionado, copia de los documentos probatorios de su reclamo (boletas, contratos, número de registro de reclamo entregado por la empresa al momento de reclamar con la fecha en que fue realizado el reclamo y carta emitida por la morsa en respuesta a su reclamo, si la hubiere).

9.5 Alcances finales

Ante la perdida y/o robo del equipo, debe ponerse en contacto con la compañía proveedora del servicio para establecer en que términos se seguirá la relación contractual:

a) Se pondrá término al contrato (por escrito).

b) Si va adquirir otro equipo (fijarse bajo qué condiciones se adquiere).
Se debe tener presente que el solo hecho del aviso de pérdida del equipo y solicitud de bloqueo del mismo a la compañía **NO** exime al usuario del deber de pagar las cuentas mensuales según términos del contrato.