

# GUÍA DE COMPRADOR

Antes de adquirir o activar algún servicio de telecomunicaciones, como usuario debes tener en cuenta ciertas informaciones:

## GENERALES

- Renta por adelantado y retorno al momento de la cancelación del contrato.
- Días de uso (en la primera factura o cambios en el plan).
- Fecha de corte y entrega de facturación.
- Modalidad de recepción de factura (física, electrónica, App prestadora, Oficina Virtual).
- Aprovisionamiento de minutos o paquete de datos.
- Tiempo de vigencia de contrato.
- Renta o tarifa
- Impuestos aplicables (equipos, planes, servicios).
- Características del plan.
- Servicios adicionales/opcionales.
- Consecuencia falta de pago del servicio.
- RollOver: límite de vigencia y condiciones
- Portabilidad Numérica
  - ▶ Sólo aplica a telefonía
  - ▶ No cancelar para fines de portabilidad
  - ▶ Requisitos para realizar portabilidad

## TELEFONÍA MÓVIL

### •Planes Post Pago

- ▶ Voz: Cantidad de minutos (dentro y fuera de la red), paquete de SMS, larga distancia, inclusión de plan de roaming, cobertura.
- ▶ Datos: aplicaciones utilizadas (Chat, correos, RRSS), uso de streaming (música y video), zona de cobertura por tipo de tecnología.
- ▶ Contrato: tiempo de vigencia, cargos por penalidad (en caso de aplicar)
- ▶ Roaming (Voz y Datos)

### •Planes Prepago:

- ▶ Zona de cobertura
- ▶ Consumo de voz y paquete de datos para seleccionar la recarga correspondiente.
- ▶ Tiempo de vigencia denominaciones recargas
- ▶ RollOver y vigencia
- ▶ Tiempo de vigencia del número teléfono posterior al vencimiento de la recarga

## TELEFONÍA FIJA

- Para selección de plan: cantidad de personas que residen en el lugar, uso del 0 y 1 para llamadas de larga distancia y celulares.
- Servicios opcionales
- RollOver minutos limitados y período de vigencia
- Contrato: tiempo de vigencia, cargos por penalidad (en caso de aplicar)

## INTERNET (CUALQUIERA DE SUS MODALIDADES)

- Aplicaciones utilizadas (Chat, correos, RRSS) y uso de streaming (música y video)
  - ▶ Aproximado de publicaciones en redes sociales
    - Solo texto
    - Imagen
  - ▶ Mensajería instantánea
 

Solo texto	Notas de voz
Imagen	Llamadas
Video	Video-llamadas
  - ▶ Mapas
    - Streaming
    - Transmisión continua de música
    - Transmisión continua de video

- ▶ Solo texto
- ▶ Imagen
- ▶ Video
- ▶ Notas de voz
- ▶ Llamadas
- ▶ Video-llamadas

- Tipo de tecnología
- Zona de cobertura por tipo de tecnología.
- Capacidad (GB)
- Velocidad (MB)
- Alambrado (par de cobre / fibra óptica)
- Contrato: tiempo de vigencia, cargos por penalidad (en caso de aplicar)
- RollOver datos y vigencia

### TV POR SUSCRIPCIÓN

- Parrilla de canales por plan y programación
- Derecho a cambios en la programación por parte de la prestadora
- Canales premium
- Servicios adicionales (PPV, grabación, pausa, videos, etc.)
- Tipo de tecnología
- Calidad del servicios Vs. Zona de cobertura

### EQUIPOS

- Verificar condiciones del aparato
- Accesorios incluidos
- Prueba de funcionamiento
- Precio (con o sin subsidio)
- Garantía

### PLANES EMPAQUETADOS

- Combinaciones a realizar (Cantidad y tipo de servicio)
- Tarifa o renta sin empaquetamiento o descuento
- Condiciones y restricciones

### TIPO DE TECNOLOGÍA (MÓVILES Y DATOS) DISPONIBILIDAD O COBERTURA POR ZONA

- 2G
- 3G
- 4G
- 4G LTE
- Par de cobre
- Fibra óptica

Puedes solicitar estas informaciones a través de los canales de información de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones: oficinas de servicios o centros de atención al cliente, dealers autorizados, línea de atención telefónica, oficina virtual o portal web, redes sociales y otros medios de comunicación.