

Información de la FTC para Consumidores

VOIP:

ES UN TELÉFONO,
ES UNA COMPUTADORA,
ES ...

VoIP: It's A Phone, It's a Computer, It's ...



La tecnología de voz sobre el Internet o VoIP por el acrónimo de *Voice over Internet Protocol*, es una forma nueva de hacer y recibir llamadas telefónicas utilizando una conexión de Internet de banda ancha (*broadband*) en lugar de una línea telefónica corriente. VoIP convierte su llamada telefónica — en realidad convierte la señal de voz de su teléfono — en una señal digital que viaja a través del Internet hasta llegar al teléfono de la persona que usted está llamando. Si usted llama a un número de teléfono fijo corriente, la señal se reconvierte al llegar al receptor de la llamada. Si usted se siente cómodo utilizando nuevas tecnologías, es posible que esté interesado en saber más sobre el servicio VoIP. La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC) la agencia nacional de protección del consumidor, recomienda que es bueno estudiar un poco el tema de VoIP antes de suscribirse a este servicio.

TECNOLOGÍA VOIP

La tecnología VoIP es ofrecida por compañías nuevas que se especializan en el servicio VoIP, por varias compañías que suministran servicios tradicionales de telefonía y cable, y también por algunos proveedores de servicio de Internet.

La mayoría de los servicios de tecnología VoIP posibilita llamar a cualquier persona que tenga un número de teléfono — incluyendo números telefónicos locales, de larga distancia, celulares e internacionales. Otros servicios pueden que le permitan llamar solamente a personas que tengan el mismo servicio. Además, la mayor parte de los servicios VoIP le permiten utilizar un aparato de teléfono común mediante el uso de un adaptador, pero otros servicios solamente funcionan en su computadora o mediante un aparato telefónico especial adaptado para la tecnología VoIP.

Si usted se suscribe a un servicio VoIP que le permite hacer llamadas utilizando un teléfono con un adaptador, usted marca sus llamadas de la misma manera de siempre. En caso de que se suscriba a un servicio VoIP que funciona directamente desde su computadora, usted necesitará utilizar un *software* especial, un micrófono, parlantes y una tarjeta de sonido (*sound card*). Si su servicio VoIP le asigna un número de teléfono común, podrá recibir llamadas de cualquier persona que lo llame desde un aparato telefónico corriente (o análogo) sin necesidad de ningún equipo especial.

POSIBLES BENEFICIOS DEL SERVICIO VOIP

Varios de los servicios VoIP incluyen planes de llamadas ilimitadas locales y de larga distancia (por lo menos dentro de los Estados Unidos y Canadá) por un precio fijo y además una variedad de características o funciones interesantes, como por ejemplo:

- La posibilidad de tener más de un número de teléfono, incluso números de teléfono con códigos de área diferentes. Por ejemplo, si usted vive en Nueva York y sus hijos residen

en San Francisco, usted puede obtener un número telefónico con un código de área de San Francisco y las llamadas efectuadas desde ese número serán facturadas con la tarifa aplicada a las llamadas locales.

- Sistemas integrados de mensajes de correo de voz y correo electrónico que le permiten escuchar sus mensajes telefónicos en su computadora o consultar su correo electrónico en su teléfono.
- Portabilidad, ya que mediante la utilización de programas software y hardware especiales, puede llevarse su sistema VoIP consigo cuando salga de viaje con su computadora, permitiendo que sus llamadas personales o comerciales le sean derivadas esté donde esté.

ADVERTENCIAS

Cualquier decisión sobre su suscripción a un servicio VoIP debería estar basada en una consideración cuidadosa de las circunstancias y su facilidad para manejar la nueva tecnología. Investigue las compañías que está considerando para este servicio. Utilizando un motor de búsqueda de Internet usted puede encontrar una gran cantidad de información sobre las experiencias de otros consumidores con proveedores específicos.

Entre los temas a considerar se encuentran los siguientes:

Términos y Condiciones

Infórmese en detalle sobre los costos, términos y condiciones del servicio. Muchos de los proveedores de servicios VoIP ofrecen planes de llamadas mensuales: asegúrese de informarse sobre la cantidad y tipo de llamadas que puede hacer y recibir por el monto que le será facturado. Generalmente, los planes de servicio VoIP parecen económicos en comparación a los planes de los servicios telefónicos comunes, pero no olvide calcular al valor total el costo a pagar por

el acceso al Internet de banda ancha — para la mayoría de las personas, esto significará pagar por separado el servicio de cable MODEM o línea de suscriptor digital (DSL).

Limitaciones del Servicio

- **Servicios de Emergencia 911:** La mayoría de los servicios VoIP todavía no cuentan con el mismo acceso a los servicios del sistema de emergencias del número 911 que tienen las líneas telefónicas tradicionales. Sin embargo, algunos servicios VoIP tienen una manera de derivar las llamadas a los operadores de emergencia e informar al operador el lugar de donde proviene la llamada. Esta situación cambiará: De acuerdo a lo dispuesto por una reciente directiva de la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC*), para fines del año 2005, los proveedores de servicio VoIP que facilitan llamadas hacia o desde líneas telefónicas tradicionales deben transmitir todas las llamadas efectuadas al 911 al operador de emergencias local del cliente, y en los casos que esto sea posible, proporcionarle a los operadores de los servicios de emergencia el número y ubicación de la persona que llama. Además, los proveedores también deben brindar a los consumidores una forma de actualizar los datos de su domicilio.
- **Número de teléfono:** Varias compañías de servicio VoIP ofrecen la posibilidad de conservar su actual número de teléfono para su servicio VoIP, pero esto lleva tiempo, y mientras tanto se le proveerá un nuevo número.
- **Asistencia de Guía Telefónica:** Los servicios de telefonía VoIP no tienen el mismo acceso al servicio de informaciones de abonados

telefónicos que el servicio de teléfono tradicional. Probablemente, su número de teléfono no será incluido en los listados de abonados telefónicos de la guía provistos por la compañía telefónica local.

- **Corte de energía o servicio:** Si usted se cambia al servicio VoIP y hay un corte de energía eléctrica, no tendrá servicio telefónico hasta que se reanude el suministro de electricidad; si pierde su conexión con el Internet, también se interrumpirá el servicio telefónico durante ese tiempo. Considere establecer un servicio telefónico sustituto para mantenerse comunicado durante este tipo de situaciones.



Equipo e Instalación

La instalación del servicio VoIP no es tan simple como conectar un aparato telefónico.

Posiblemente tendrá que invertir algo de tiempo para conectar el equipo y adaptarse al nuevo sistema.

Tenga presente que existen diferentes maneras de utilizar esta tecnología: Un adaptador de terminal análogo funciona en su teléfono común y corriente para

posibilitar la transmisión de llamadas VoIP. O bien usted puede utilizar teléfonos especiales para Internet, conocidos como teléfonos IP, que tienen el mismo aspecto de los teléfonos comunes pero cuentan con todos los componentes de software y hardware necesarios para ser conectados directamente al enrutador (*router*) de su computadora para hacer y recibir llamadas. Si usted usa el servicio VoIP para efectuar llamadas de computadora a computadora, será necesario que instale un software especial, un micrófono, una tarjeta de sonido y parlantes. Si para hacer sus llamadas utiliza el servicio VoIP y un adaptador de teléfono, no es necesario que mantenga su computadora encendida permanentemente, siempre y cuando esté funcionando su conexión de banda ancha.

Información para Consumidores

Privacidad y Seguridad

Las llamadas del servicio VoIP se transmiten a través del Internet, lo cual plantea riesgos de privacidad y seguridad que no surgen con un servicio de teléfono fijo. Por ejemplo, los servicios VoIP pueden ser atacados por virus o “gusanos” de computadoras; si así fuera su línea telefónica VoIP podría ser atacada por un

nuevo tipo de spam de telefonía por el Internet llamado SPIT por su nombre en inglés (*Spam Over Internet Telephony*), y como resultado de este ataque su casilla de mensajes de voz podría ser inundada con mensajes de envío masivo y su línea podría ser interrumpida por una denegación debida al ataque al servicio.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

FEDERAL TRADE COMMISSION	ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

Federal Trade Commission
Bureau of Consumer Protection
Office of Consumer and Business Education

Agosto 2005