

Información de la FTC para Consumidores

ftc.gov

FOR THE CONSUMER

FEDERAL TRADE COMMISSION

1-877-FTC-HELP



CÓMO COMPARAR Y COMPRAR SERVICIO DE BANDA ANCHA

Si utiliza su computadora para hacer compras en línea, jugar videojuegos, hacer llamadas de teléfono, ver películas, escuchar música, o para usar otras aplicaciones populares, la conexión de banda ancha le permite hacerlo más rápido.

El término banda ancha se refiere al acceso a Internet de alta velocidad que puede obtener a través de una variedad de servicios, entre los que se incluyen el sistema DSL o línea de suscriptor digital, el servicio por cable, fibra óptica, inalámbrico, o por satélite. Con la banda ancha usted accede a Internet con solo encender su computadora. No es necesario discar un número de teléfono para conectarse con su Proveedor de Servicio de Internet (*Internet Service Provider, ISP*).

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*), la agencia nacional de protección del consumidor, desea que al momento de buscar un servicio de banda ancha usted sepa cuáles son los tipos de servicios disponibles y cuáles son las preguntas que debe hacer para conseguir aquello que mejor satisfaga sus necesidades.

Tipos de Banda Ancha

El tipo de banda ancha disponible para usted depende de la tecnología que los proveedores ofrezcan dentro de su área. Los cuatro tipos más comunes de servicio de banda ancha residencial son los siguientes:

1. El servicio **DSL o línea de suscriptor digital** es un sistema que transmite los datos a través de líneas telefónicas sin interferir con el servicio de teléfono. Generalmente, el servicio DSL es ofrecido por las compañías telefónicas locales. En algunas áreas, otros proveedores de servicio de Internet también ofrecen servicios DSL.
2. El servicio de **cable módem** es un sistema que provee acceso a Internet a través de las líneas de TV por cable sin interferir con su servicio de televisión por cable. Generalmente, las mismas compañías que ofrecen servicios de TV por cable en su área proveen acceso a Internet por medio de cable módem.
3. El servicio de **banda ancha por fibra óptica** es un sistema de banda ancha nuevo y más rápido. La misma línea de fibra óptica que provee el servicio de banda ancha también puede suministrar simultáneamente servicios de teléfono y video (televisión). Actualmente, el sistema de banda ancha de fibra óptica solamente está disponible en ciertas áreas.

4. El servicio de **banda ancha celular o telefonía inalámbrica** es un sistema de conexión al Internet ofrecido por los proveedores de servicio de telefonía móvil. Se puede acceder a este tipo de servicio a través de determinados teléfonos inalámbricos y dispositivos PDA (*personal digital assistants*). También se puede acceder a este tipo de servicio utilizando una computadora que tenga una tarjeta inalámbrica de captación de señal incorporada (*built-in air card*) o de conexión externa (*plug-in air card*).

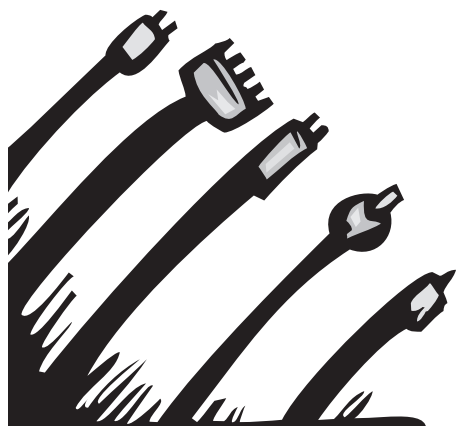
Es posible que en su comunidad haya otros tipos de servicios de banda ancha, como por ejemplo:

El servicio de **banda ancha de acceso fijo** es un sistema que conecta la casa o negocio del usuario a Internet utilizando un enlace de radio entre la locación del cliente y las instalaciones del proveedor del servicio.

Los **puntos de acceso en zonas de cobertura Wi-Fi**, también llamados **Wi-Fi hotspots**, están disponibles en una cantidad creciente de aeropuertos, parques, librerías, y otros lugares públicos.

El **servicio de acceso a Internet por satélite** está disponible en la mayoría de las áreas y es provisto por las compañías de servicio de televisión satelital. Las condiciones climáticas extremadamente adversas pueden causar la interrupción de este servicio.

El sistema de **banda ancha a través de la red eléctrica o BPL (Broadband Over Powerline)** es una conexión de banda ancha suministrada a través de las líneas de electricidad. El sistema BPL es una tecnología emergente con un importante potencial ya que las líneas de electricidad están instaladas en casi todas partes, lo cual elimina la necesidad de crear nuevas líneas para cada cliente.



¿Cuál es la velocidad que puedo esperar del servicio de banda ancha?

Uno de los elementos más atractivos de la banda ancha es que ofrece una conexión mucho más rápida que la del sistema de discado telefónico. Pero la velocidad es variable y ésta depende de una variedad de factores que incluyen el tipo de servicio que esté utilizando, el nivel o tramo de servicio al que se haya suscripto y el nivel de congestión que sufra su red y el Internet en un momento dado. La velocidad del sistema de banda ancha se expresa en una medida llamada *kilobits* (kbps) – miles de bits por segundo, o *megabits* (Mbps) – millones de bits por segundo.

En general, la conexión de fibra óptica es más rápida que la de cable y el sistema de cable es más veloz que el servicio DSL.

Muchos de los proveedores de estos servicios ofrecen diferentes velocidades para la transferencia de datos salientes (*upstream*) y entrantes (*downstream*). La velocidad de *upstream* indica la rapidez con la cual el usuario puede transferir datos desde su computadora hacia otra computadora instalada en cualquier otro lugar que esté conectada al Internet – por ejemplo, la velocidad para subir fotografías a un sitio Web. La velocidad de transferencia de *downstream* indica la rapidez con la cual el usuario puede descargar un archivo desde Internet hacia su computadora. Generalmente, el *downstream* de datos es más veloz que el *upstream*.

Existen muchas aplicaciones para las cuales no es necesario tener una conexión de alta velocidad, pero aún hasta la navegación básica de la red es más rápida con una conexión de banda ancha. Hay algunas aplicaciones que funcionan mejor con las conexiones de alta velocidad, como por ejemplo ver películas de alta definición o jugar videojuegos en tiempo real.

Si la velocidad es importante para usted, asegúrese de preguntar a los diferentes proveedores cuál es la velocidad esperable.

El Internet está lleno de programas gratuitos diseñados para probar la velocidad de la banda ancha. Pero tenga en cuenta que puede obtener resultados diferentes haciendo pruebas diferentes ya que estos programas pueden verificar la velocidad de distintas maneras. Si usted prueba la velocidad de su banda ancha y no encuentra el resultado que esperaba, pregúntele a su proveedor cuál es la causa y qué puede hacer para mejorarla.

Cómo Comparar y Comprar Una Suscripción a Un Servicio de Banda Ancha

El primer paso para suscribirse al sistema de banda ancha es saber si también desea recibir servicio de Internet, teléfono y TV de parte del mismo proveedor. Considere hacer las siguientes preguntas:

¿Me otorgarán algún descuento si me suscribo a más de uno de los servicios ofrecidos por su compañía? Si así fuera, ¿cuáles son las condiciones?

Comprar un paquete de servicios a un solo proveedor puede ser conveniente, pero si se ata a un contrato de largo plazo con un proveedor también puede ser más difícil cambiar uno de los servicios. Además, es posible que los precios promocionales estén vigentes por un período limitado. Pregunte cuándo cambiará el precio de la promoción y cuál será el precio posterior.

¿Ofrecen alguna oferta “especial”?

Las promociones especiales, como por ejemplo las tarifas iniciales, pueden resultar atractivas, pero lea la letra chica. Probablemente, el precio promocional no incluya los impuestos o el costo del equipamiento extra, como por ejemplo el cable módem digital o cargos adicionales tales como gastos de activación o cargos por cancelación anticipada. Pídale al proveedor que le detalle y explique todos los cargos que son aplicables por única vez, los cargos recurrentes, y especiales y el monto de los impuestos y otros gastos. Solicite que le detallen todas las promesas por escrito. Pregunte cuándo terminará la promoción especial y cuál será el costo post-promoción.

¿Hay algo que debo saber acerca de la instalación de mi sistema de banda ancha?

Algunas promociones requieren que usted mismo instale los cables, el módem, el *router* o

enrutador, platos de satélite, o el software. Los problemas que pueden surgir con la instalación de la conexión pueden ser complicados, especialmente si usted no es un entendido en tecnología. Averigüe por anticipado qué es lo que debe hacer usted por sí solo. La mayoría de los proveedores lo ayudarán a resolver los inconvenientes por teléfono o colocarán las instrucciones en línea. Los tableros de mensajes (*message boards*) de los sitios Web de los fabricantes de los equipos también pueden brindarle ayuda.

¿Cuál es la velocidad que puedo esperar?

Tenga en cuenta que las tarifas promocionales de bajo costo pueden corresponder a velocidades más bajas. Asegúrese de que las velocidades de transferencia de datos entrantes y salientes listadas para su promoción sean las que usted desea obtener, y si le ofrecen un período de prueba, verifique el servicio para comprobar si cumple con sus expectativas. Tenga presente que la velocidad real de transmisión depende de varios factores, como por ejemplo del tipo de aplicación que esté utilizando o la cantidad de visitantes que esté consultando el mismo sitio Web, y por lo tanto, puede ser inferior a la velocidad máxima potencial anunciada por su proveedor.

Algunas de las ofertas solamente están disponibles por teléfono o en línea. Aunque tenga que hacer su pedido en línea, llame antes al proveedor para hacer sus averiguaciones. Cuando esté en línea, revise la sección de preguntas más frecuentes, requerimientos mínimos del sistema, y los términos y condiciones escritos en letra chica. Lea todos los términos del acuerdo de suscripción de servicio e imprima una copia para sus registros.

Por último, tenga presente que algunos proveedores son revendedores que ofrecen planes en nombre de compañías de teléfono o de cable con términos que difieren de los ofrecidos por

las propias compañías. Si usted sabe exactamente qué es lo que desea, también puede intentar negociar un plan a su medida con un proveedor o revendedor.

¿Puedo cambiarme de plan antes de la expiración de mi contrato?

Después de convertirse en un usuario de banda ancha, tal vez desee cambiar de planes. Pregunte cuáles son sus opciones y los costos aplicables para cambiarse a un plan que se adapte a su nivel de uso.

¿Existe un cargo de cancelación?

Algunos planes incluyen un cargo por cancelación anticipada. Antes de suscribirse a un plan, asegúrese de comprender el costo de los cargos de cancelación anticipada y cómo se calculan.

¿Si me suscribo a un servicio de fibra óptica y luego me arrepiento, puedo volver a mi anterior servicio de DSL?

Si usted está considerando suscribirse al sistema de banda ancha de fibra óptica, pregúntele al proveedor si quitarán los cables de cobre utilizados para la transmisión de sus llamadas de teléfono. Las líneas de alto ancho de banda (*high bandwidth*) tienen plena capacidad para transmitir llamadas como también para transmitir datos de Internet y televisión. Pero si se quita la instalación de cableado de cobre, probablemente después no pueda volver al sistema telefónico tradicional o al servicio DSL. Antes de suscribirse al servicio de fibra óptica, averigüe cuáles son las normas para la conversión del sistema DSL a fibra – o para la reconversión al sistema DSL.

¿Es mejor alquilar o comprar el equipamiento necesario?

Esto depende del tiempo que piense permanecer con el mismo proveedor y del costo de alquilar o comprar el equipo.

¿A quién debo llamar si se interrumpe el servicio?

Pregunte si el proveedor dispone de un servicio al cliente o de apoyo técnico durante las 24 horas del día los siete días de la semana, si le brindarán este servicio por teléfono o en Internet y si es gratuito.

¿Qué sucede cuando se interrumpe el suministro de electricidad?

Consulte con el proveedor si el servicio de teléfono y banda ancha estarán disponibles en caso de que haya un corte de electricidad. Generalmente, los servicios suministrados por una línea de cableado terrestre o DSL continúan funcionando durante los breves cortes de suministro eléctrico. Los servicios provistos por cable o fibra pueden interrumpirse. Por supuesto que durante un corte de electricidad es necesario que su computadora tenga una batería u otra fuente de energía para continuar funcionando.

¿Cuáles son las medidas de seguridad que incluye el proveedor del servicio y a qué precio?

Pregúntele al proveedor si su servicio incluye programas antivirus, anti spam, y anti spyware y cuál es el costo. Si el proveedor no le ofrece un software de protección o si el costo es más elevado de lo que usted está dispuesto a pagar, descárguelo de los sitios Web de las compañías de software o cómprelo en una tienda minorista.

Para Más Información

Si se le presenta un problema con su servicio de banda ancha, llame primero a su proveedor para resolver el tema. Si su proveedor no resuelve su problema a su entera satisfacción, considere establecer contacto con la comisión de servicios públicos de su área o con la agencia reguladora estatal o local correspondiente.

Usted también puede comunicarse con la Comisión Federal de Comercio. 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/consumidor 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.

ALERTA EN LINEA

7 Prácticas para Usar su Computadora de Manera Segura

Mantenerse alerta en línea lo ayudará a proteger su información, su computadora y su identidad. Para estar más seguro y protegido en línea, adopte estas siete prácticas.

1. Proteja su información personal.
2. Sepa con quién está tratando.
3. Use un software antivirus y un programa *firewall* y actualícelos regularmente.
4. Asegúrese de instalar correctamente el software de su sistema operativo y del navegador de Internet y actualícelos regularmente.

5. Proteja sus contraseñas.
6. Haga copias de todos los archivos importantes.
7. Si algo sale mal en el Internet sepa a quién recurrir.

Alerta en Línea ofrece recomendaciones prácticas brindadas por el gobierno federal y la industria de tecnología para ayudarlo a protegerse contra el fraude en el Internet, mantener su computadora segura y proteger su información personal.

Para aprender más, visite AlertaenLinea.gov.

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

Comisión Federal de Comercio
Negociado de Protección del Consumidor
División de Educación del Consumidor y los Negocios