

Telefonía móvil

Conocer los hábitos de clave para elegir el plan

Se puede ahorrar
mucho dinero
acertando con el plan
de llamadas que mejor
se ajusta a nosotros

Un total de 25 millones de teléfonos móviles y unas ganancias globales de más de 6.100 millones de euros (datos de 2001) ilustran sobre uno de los sectores económicos que más beneficios genera en nuestro país: la telefonía móvil. Más del 60% de la población posee ya un terminal de telefonía móvil, lo que nos sitúa por encima de la media europea y dentro de los países líderes en este servicio. Hace ya varios años que el número de líneas móviles superó en España al de las líneas fijas y se estima que en el año 2010 el mercado del móvil europeo alcanzará los 175.000 millones de euros, de los que nuestro país representará una cuota del 10% (por detrás tan sólo de Alemania, Reino Unido, Francia e Italia).

Por el momento, cuatro empresas, Movistar (16.793.000 clientes), Vodafone (7.732.148 clientes), Amena (5.300.000 clientes) y Euskaltel (400.000 clientes) se reparten en nuestro país ese enorme pastel económico y aturden a los consumidores con complejos e inacabables planes de llamadas y tarifas, siempre *más ventajosas* que las de la competencia. Y aunque nadie discute ya la utilidad de estos aparatos y su continua evolución tecnológica -cada vez son más pequeños, completos y atractivos-, no puede soslayarse la problemática que causa el uso excesivo o inadecuado de estos dispositivos, muy especialmente los disgustos que sobrevienen en el momento de abonar la correspondiente factura por el uso del móvil, o cuando la tarjeta prepago se agota antes de lo esperado.

Para averiguar cuál es la operadora y, dentro de ellas, el plan de precios que mejor se adapta a las necesidades de cada tipo de usuario (caracteri-



USO, más adecuado

zado por la hora y días en que efectúa la mayoría de sus llamadas), CONSUMER ha analizado los 22 planes de precios que ofrecen las cuatro compañías de telefonía móvil que operan en nuestro país.

La principal conclusión que se extrae del informe es la enorme dificultad que supone para el consumidor comparar tarifas, y no sólo las de una misma compañía sino las de distintas operadoras, ya que se presentan de manera confusa y siguiendo criterios muy dispares. Además, darse de alta (es decir, firmar un contrato) no siempre equivale a beneficiarse de tarifas más económicas, a pesar de lo que prometen los operadores de telefonía móvil para captar clientes "de contrato", aunque la factura mensual permita hacerse con más información, y así, controlar mejor el gasto.

Otra constatación es que los planes de precios muy baratos en una franja horaria resultan exageradamente caros para el resto de horarios: por ejemplo, dentro de un plan de precios (Tarifa Ocio de Amena y Euskaltel), una llamada de un minuto efectuada antes de las cuatro de la tarde a costaba hasta 0,70 euros más que a partir de esa hora.

De todo lo visto se desprende una sencilla conclusión: **comparar las tarifas y reflexionar sobre nuestros hábitos de consumo, probablemente nos conduzca a cambiar de compañía o a cambiar de plan de llamadas dentro de nuestra actual compañía.** Pero cambiar no siempre es sencillo. Si el usuario desea irse a otra operadora, habrá de solicitar la portabilidad de su número de móvil (cambiar de operador conservando el número de teléfono) y que liberen su terminal (la mayoría de los móviles están bloqueados para que sólo puedan ser usados con una operadora de telefonía).

Comparar
tarifas resulta
muy complicado
para el usuario,
por su
diversidad y
escasa claridad



Mensajes cortos a móviles (SMS). Todas las operadoras cobran la misma tarifa para los SMS: los mensajes enviados a móviles de cualquier operador nacional cuestan a cualquier hora del día y cualquier día de la semana 0,15 euros, y si se mandan a terminales de operadores no españoles, 0,60 euros (en ambos casos sin IVA). Si los mensajes se envían desde el extranjero, el precio dependerá del operador local seleccionado. En los planes en los que llamar a la mañana resulta cinco veces más caro que hacerlo a la tarde, recurrir a los SMS es una opción interesante, aunque no debemos olvidar que en cada envío sólo se pueden incluir entre 120 y 160 caracteres (algunos terminales permiten enviar varios mensajes como si fuera uno solo; ahora bien, debe pagarse religiosamente cada uno de ellos). Pero, atención, no siempre resulta más económico mandar mensajes que realizar una llamada. Veámoslo con ejemplos (*sigue en página 8*).

CONTRATO																								
Horas	Madrugada		Mañana y mediodía						Tarde								Noche				Fines de Semana			
	De 0 a 8 horas	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	24:00	De 0 a 24 horas					
VODAFONE																								
Plan Mañana	0,10	0,10						0,44								0,10				0,10				
Plan Tarde	0,10	0,44						0,10								0,10								
Plan Provincial	0,36																							
Plan Universal 20	0,22																							
MOVISTAR																								
Movistar Plus Elección Mañana	0,08	0,39			0,08			0,39								0,08								
Movistar Plus Elección Tarde	0,08	0,39						0,08		0,39								0,08						
Plan Movistar Plus 30	0,17																							
Plan Movistar Plus 40	0,16																							
Plan Movistar Plus 60	0,15																							
AMENA -EUSKALTEL																								
Contrato 10 (Mañana)	0,14						0,52								0,14									
Contrato 10 (Tarde)	0,14	0,52						0,14																
Contrato Libre	0,24																							

- Tarifas para llamadas de un minuto de duración, IVA incluido.
- A todas estas tarifas hay que sumarles el coste de establecimiento de llamada, 0,14 euros (se cobra al emisor junto al primer minuto, por el mero hecho de que el receptor descuelgue el teléfono).
- Cuota mensual: Vodafone cobra 6,76 euros a abonados con contrato de más de un año de antigüedad y 3,49 euros a abonados con contrato de menos de un año de antigüedad (excepto en el Plan Universal 20, que carece de cuota mensual). Amena/Euskaltel cobra 6,98 euros a todos los abonados, excepto a los del Contrato Libre, que no tienen cuota mensual. Los contratos de Movistar no tienen cuota mensual si facturan más de 9 euros.
- En la mayoría de los planes la tarifa es distinta si la llamada se realiza a un teléfono fijo, a un móvil de la misma compañía o a un móvil de otra operadora. Considerando que los usuarios de móvil realizan llamadas indistintamente, se ha calculado el coste medio de las tres opciones. No obstante, en la mayoría de los casos llamar a móviles de otra compañía cuesta el doble que hacerlo a móviles de la misma operadora.

TARJETA DE PREPAGO																										
Horas	Madrugada				Mañana y mediodía								Tarde								Noche				Fines de Semana	
	De 0 a 3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	24:00	De 0 a 24 horas			
VODAFONE																										
Vodafone Tiempo Libre	0,14				0,68								0,14													
Vodafone VF	0,40																									
Vodafone Única	0,32																									
MOVISTAR																										
Movistar Activa 24 horas	0,34																									
Movistar Activa Cuatro *	0,17	0,63						0,17																		
Movistar Activa Total	0,40																									
Movistar Activa Club	0,40																									
AMENA -EUSKALTEL																										
Tarifa Ocio	0,07				0,84								0,14								0,14**					
Tarifa Universo	0,40																									
Tarifa Mi Ciudad	0,40																									

- Tarifas para llamadas de un minuto de duración, IVA incluido.
- A todas estas tarifas hay que sumarles el coste de establecimiento de llamada, 0,14 euros. (se cobra al emisor junto al primer minuto, por el mero hecho de que el receptor descuelgue el teléfono).
- En la mayoría de los planes la tarifa es distinta si la llamada se realiza a un teléfono fijo, a un móvil de la misma compañía o a un móvil de otra operadora. Se ha calculado el coste medio de las tres opciones. No obstante, en la mayoría de los casos llamar a móviles de otra compañía cuesta el doble que hacerlo a móviles de la misma operadora.
- * Los sábados de 4 a 16 horas 0,63 euros, el resto del fin de semana 0,17 euros. ** Fines de semana a la madrugada (de 0 a 8 horas), 0,07 euros IVA incluido.

Para llamar principalmente a las mañanas...

- Si mantiene cierta regularidad en su consumo y este suele ser de unos 30, 40 ó 60 euros, le conviene el contrato Plan MoviStar Plus 30, 40 ó 60. Estos planes permiten hacer llamadas a 0,17 euros, 0,16 euros y 0,15 euros por minuto (IVA incluido), respectivamente, hasta alcanzar la tarifa contratada (30, 40 ó 60 euros). Pero si un mes su consumo no llega a la tarifa contratada, ésta se le cobrará igualmente. Las tarifas de estos planes MoviStar son las más baratas, pero sólo resultan convenientes para usuarios con un consumo muy regular y que se acerque a esas tres cifras.
- Si el consumo es irregular o inferior a las anteriores cantidades, el contrato Plan Mañana de Vodafone es el más adecuado (0,10 euros minuto, IVA incluido), aunque si la mayor parte de las llamadas matinales se realizan entre las 11 y las 13 horas, el más económico es el contrato MoviStar Plus Elección Mañana (0,08 euros minuto, IVA incluido).
- Otra buena opción: las tarjetas prepago Vodafone Única, MoviStar Activa 24 horas y MoviStar Activa Club, si no se superan las diez llamadas mensuales de 2 minutos de duración (aproximadamente).

Para quien no quiere ataduras de horarios...

- El contrato Plan MoviStar Plus Elección en cualquiera de sus dos modalidades: Mañana y Tarde. Además de ser más económico que el resto de planes sin franquicia, en el horario reducido se aplica la misma tarifa (0,08 euros) independientemente de cuál sea el destino de la llamada. Es una buena opción para quien prefiere pagar un poco más y no estar mirando a qué horas llama.

Para llamar principalmente a las tardes...

- Las tarjetas prepago Tarifa Ocio de Amena-Euskaltel y Vodafone Tiempo Libre son las más convenientes (0,14 euros el minuto, IVA incluido). Pero las llamadas fuera de las franjas horarias de tarifa reducida tienen un coste muy elevado.

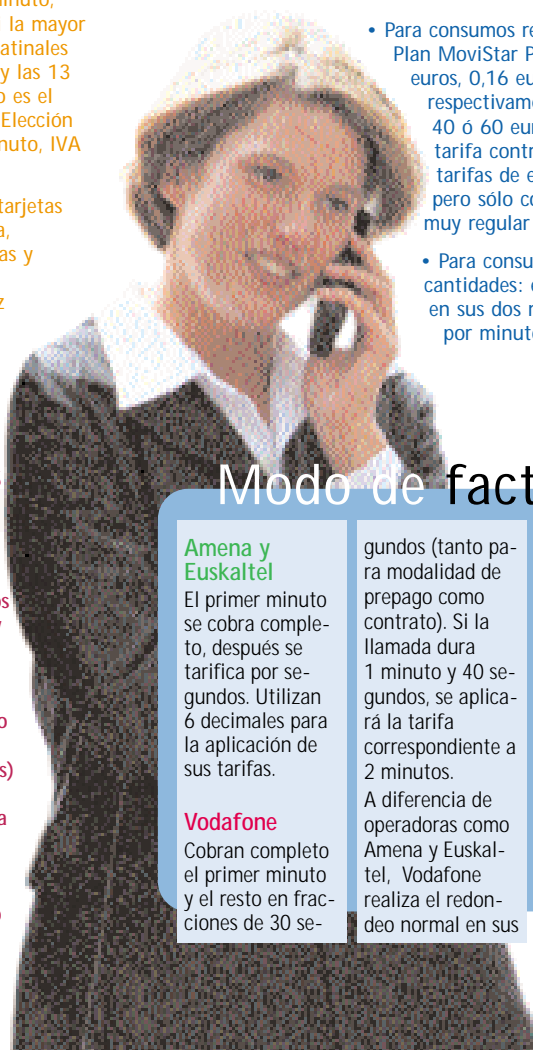
En este sentido, si el usuario llama principalmente por las tardes, pero realiza llamadas esporádicas fuera del horario vespertino, lo más conveniente es...

- Si mantiene regularidad en su consumo mensual y este suele ser cercano a 30, 40 ó 60 euros, el Plan (contrato) MoviStar Plus 30, 40 ó 60,
- Si, por el contrario, el consumo mensual no es regular o acostumbra ser inferior a los 30 euros, el Plan Tarde (de contrato) de Vodafone es el más indicado, aunque si la mayor parte de las llamadas se hacen desde las 19 hasta las 21 horas la opción más económica es el (de contrato) MoviStar Plus Elección Tarde. (Las llamadas fuera del horario reducido en estos planes de contrato, aunque caras, son un 35% y un 48% más económicas que en las tarjetas prepago Vodafone Tiempo Libre y Tarifa Ocio de Amena-Euskaltel respectivamente).

LAS TARIFAS MÁS BARATAS EN CADA FRANJA HORARIA

Para llamar los fines de semana...

- Para consumos regulares o gastos de 30, 40 ó 60 euros, el Plan MoviStar Plus 30, 40 ó 60. Permiten llamadas a 0,17 euros, 0,16 euros y 0,15 euros por minuto (IVA incluido), respectivamente, hasta alcanzar la tarifa contratada (30, 40 ó 60 euros). Pero si un mes el consumo no llega a la tarifa contratada, ésta se cobrará igualmente. Las tarifas de estos planes MoviStar son las más baratas, pero sólo convenientes para usuarios con un consumo muy regular y que se acerque a esas tres cifras.
- Para consumos no regulares o menores que esas cantidades: el Plan MoviStar Plus Elección (de contrato) en sus dos modalidades (Mañana y Tarde) con un coste por minuto de 0,08 euros, IVA incluido.



Modo de facturación

Amena y Euskaltel

El primer minuto se cobra completo, después se tarifica por segundos. Utilizan 6 decimales para la aplicación de sus tarifas.

Vodafone

Cobran completo el primer minuto y el resto en fracciones de 30 se-

gundos (tanto para modalidad de prepago como contrato). Si la llamada dura 1 minuto y 40 segundos, se aplicará la tarifa correspondiente a 2 minutos.

A diferencia de operadoras como Amena y Euskaltel, Vodafone realiza el redondeo normal en sus

tarifas, utilizando 2 decimales.

MoviStar

En la modalidad prepago esta compañía computa las llamadas en fracciones de 30 segundos, cobrando el primer minuto de conversación completo. En cualquier contrato MoviStar, el pri-

mer minuto de la llamada se contabiliza completo; después de este minuto se factura el consumo por segundos. MoviStar realiza el redondeo del tercer decimal a la baja sea cual sea éste. Por ejemplo, si la tarifa es 0,188 euros, se aplicará una tarifa de 0,18 euros.

Los planes de precios muy baratos en una franja horaria son exageradamente caros para el resto de horarios



(viene de página 6) En el Plan Mañana de Vodafone, modalidad contrato, sale más rentable enviar hasta 3 mensajes de texto por la mañana que hablar durante un minuto, ya que sumando el precio del establecimiento de llamada (0,14 euros, IVA incluido) más la tarifa del minuto (0,44 euros, IVA incluido) el coste final es de 0,58 euros, mientras que los 3 mensajes de texto cuestan 0,51 euros (IVA incluido). En la franja horaria de tarifa reducida de 0,10 euros (IVA incluido) y considerando el coste de establecimiento de llamada de 0,14 euros (IVA incluido), la llamada sale a 0,24 euros el primer minuto, mientras que escogiendo la opción de los mensajes de texto apenas se puede enviar uno, ya que el envío de 2 mensajes le supone 0,34 euros (IVA incluido).

Cómo se hizo el estudio. Se han planteado cuatro supuestos que representan, en opinión de los especialistas consultados por CONSUMER, los principales patrones (hábitos) de llamadas de los usuarios de teléfonos móviles. Dentro de cada supuesto se ha establecido determinado número de llamadas, repartidas a diferentes horas y días de la semana. Asimismo, se ha considerado que las llamadas se realizan indistintamente (siempre en la misma proporción) a móviles de la misma compañía, a móviles del resto de compañías y a teléfonos fijos, ya que en muchos planes de precios las tarifas se ven condicionadas por el destino de las llamadas. No se ha tenido en cuenta el lugar de origen ni de destino de la llamada. Y, en el caso de los usuarios "de contrato", se ha establecido que el titular de la línea lo es desde hace más de un año. Posteriormente, se calculó cuánto costarían las llamadas de cada supuesto, siguiendo los 22 planes de tarifas que en total ofrecen las cuatro empresas.

Los cuatro supuestos:

- **LLAMADAS PRINCIPALMENTE A LAS MAÑANAS (DE 8:00 A 13:00 HORAS):** 42 llamadas de 2 minutos de duración, repartidas de la siguiente manera: 30 llamadas los días laborables (de lunes a viernes) de 8:00 a 13:00 horas y 12 llamadas los fines de semana a cualquier hora.
- **LLAMADAS PRINCIPALMENTE A LAS TARDES (DE 16:00 A 21:00 HORAS):** 42 llamadas de 2 minutos de duración, repartidas de la siguiente manera: 30 llamadas los días laborables (de lunes a viernes) de 16:00 a 21:00 horas, y 12 llamadas los fines de semana a cualquier hora.
- **LLAMADAS A CUALQUIER HORA (DE 8:00 A 22:00 HORAS):** 42 llamadas de 2 minutos de duración cada una, repartidas de la siguiente manera: 30 llamadas los días laborables (de lunes a viernes) de 8:00 a 22:00 horas, y 12 llamadas los fines de semana a cualquier hora.
- **LLAMADAS PRINCIPALMENTE LOS FINES DE SEMANA:** 30 llamadas de 2 minutos de duración cada una, y todas ellas durante el fin de semana.

CÓMO LIBERAR EL TELÉFONO MÓVIL

Cuando un teléfono móvil se compra por medio de una compañía de telefonía, ésta subvenciona el aparato y así el cliente evita pagar parte del precio. Un teléfono móvil sin línea y sin vinculación a una empresa de telefonía puede costar hasta 10 veces más. Pero optar por un aparato subvencionado conlleva gravosas condiciones, como la obligación de permanecer un año con la compañía o la imposibilidad de utilizar el terminal con otra operadora. Transcurrido este año,

todas las operadoras -excepto Euskaltel en ambos formatos y Vodafone en la tarjeta prepago- permiten liberar el terminal gratuitamente. Y quien desee hacerlo antes de un año, abonará entre 120 y 150 euros (20.000-25.000 ptas).

AMENA

En las tarjetas prepago, el requisito para que la liberalización sea gratuita es haber realizado 120 euros (20.000 pesetas) de recarga. Con el contrato, es necesario que transcurra un año desde que se adquiere el terminal vinculado a la línea; si no, se puede liberar el móvil abonando 150,20 euros.

Para la liberalización del terminal hay que ponerse en contacto con atención al cliente de Amena para comprobar los

Portabilidad del número

Es la posibilidad que tiene el usuario para cambiar de compañía, manteniendo el número de su teléfono móvil.

¿Cómo se solicita la portabilidad del número de teléfono móvil?

El usuario debe solicitar la portabilidad a la compañía a la que quiere cambiar, y no a la empresa de la que es cliente. Para ello, ha de acudir a un distribuidor autorizado y solicitar que tramiten la portabilidad de su número de móvil. Algunos datos que se solicitan para portar el número de una compañía a otra: número/s a portar, número de serie de la tarjeta SIM (la que se encuentra dentro del teléfono), DNI, y, en caso de tratarse de un abonado con contrato, los datos bancarios.

¿En cuánto tiempo se efectúa la portabilidad?

En la actualidad, un plazo que varía entre mes y medio y dos meses.

Causas para denegar la portabilidad

El operador que el cliente se desea dejar puede denegar la portabilidad. Las causas más habituales son:

- datos incompletos o erróneos en la solicitud;
- numeración para la que ya se ha empezado otro proceso de portabilidad;
- en el contrato multilinea o con tarjeta SIM múltiple, si el abonado quiere portar un número de los que tenía pero no todos, debe terminar el contrato que tenía con todos los números, y luego formalizar un nuevo contrato referente al número que va a portar (todo ello con el operador con el que se va a dar de baja) para poder así portar con una numeración correcta.

- causas justificadas de fuerza mayor;
- suspensión e interrupción del servicio por impago.

Entrega de la tarjeta SIM por el nuevo operador al abonado

Si no se deniega la portabilidad, el distribuidor autorizado del operador al que se va a cambiar (donde se presentó la solicitud) se pondrá en contacto con el abonado para que recoja la nueva tarjeta SIM con la que podrá llamar como abonado ya del nuevo operador.

Momento del cambio entre operadores

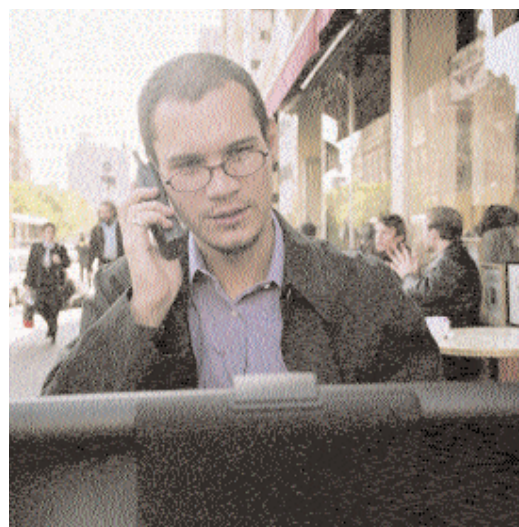
El nuevo operador manda un mensaje corto o llama al móvil del nuevo cliente comunicándole el día y la hora en que se producirá el cambio entre operadores.

¿Es gratuita la portabilidad?

De acuerdo con la legislación, las operadoras de telefonía móvil pueden cobrar por tramitar la portabilidad. La tarifa dependerá del acuerdo entre el abonado y el operador al que se quiera portar el número, aunque normalmente es un proceso gratuito, ya que a las compañías les interesa captar clientes.

¿Hay que mantener el tipo de servicio al cambiar de operador?

No, el abonado puede escoger libremente el tipo de servicio que prefiere recibir, sea de tarjeta prepago o contrato, y acogerse a cualquier plan, descuento u oferta que ofrezca el nuevo operador. El abonado portado es, para todo, un cliente más de su nuevo operador (operador receptor) excepto en que éste no le asigna un nuevo número, ya que conserva el que le asignó su operador original (operador donante).



am9na

MoviStar

vodafone

Euskaltel

datos referentes a la línea y al terminal. Y facilitar datos (marca del terminal, modelo y número IMEI).

MOVISTAR

Pasado un año, el cliente con contrato puede solicitar que se le desbloquee el terminal gratuitamente, o antes de ese tiempo pagando la cantidad estipulada en contrato. En el caso de las tarjetas prepago, el requisito es haber realizado una recarga de 120 euros para que la liberalización sea gratuita, de lo contrario habría que abonar 150,25 euros (25.000 pesetas).

El proceso es el siguiente: en primer lugar hay que ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de

MoviStar, para comprobar los datos referentes a la línea y al terminal. Posteriormente habrá que enviar un escrito solicitando la liberalización del terminal. En el momento en el que el código se encuentre en posesión de Telefónica Móviles España, esta operadora se pone en contacto con el cliente que ha solicitado la liberalización del terminal facilitándole las instrucciones para el desbloqueo del mismo.

VODAFONE

No se puede liberar el terminal de tarjeta prepago. En cuanto a la modalidad de contrato, el requisito para la liberalización gratuita es haber permanecido un año con el mismo, de lo contrario habría que

abonar 150,25 euros (25.000 pesetas). En ese momento hay que ponerse en contacto con el personal de Vodafone, y facilitarles la marca, modelo y el número IMEI del terminal (algo así como el DNI del móvil). Este número suele encontrarse en una pegatina situada en la parte posterior de batería, también se puede consultar mediante la inserción de un código. En un plazo cercano a las dos semanas le informarán de cómo desbloquear su terminal.

EUSKALTEL

No ofrece esta posibilidad. El servicio de atención al cliente de Euskaltel no explica a sus clientes el motivo de su negativa a liberar sus móviles.