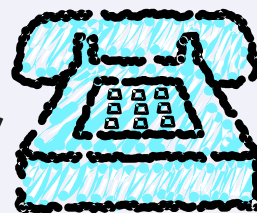




Boletín Al Consumidor

Lila A. Jaber, Presidente



LA IMPORTANCIA DE ESTAR INFORMADO ACERCA DE "BUNDLED SERVICES" O "BUNDLING"

Muchos consumidores han escuchado hablar de los términos "bundled services" o "bundling," los cuales se utilizan en relación a las telecomunicaciones u otras comodidades. Pero, ¿qué es lo que en realidad quieren decir estos términos? Y además, ¿por qué deben los consumidores preocuparse por entender lo que significa una compra de "bundled services"?

La respuesta a la primera pregunta es que, en términos simples, un paquete de "bundled services" se refiere a cuando una sola compañía se encarga de facturar varios servicios. Por ejemplo, esto puede ocurrir cuando usted tiene servicio local telefónico y servicio de larga distancia a través de la misma compañía, o cuando usted obtiene acceso al Internet de alta velocidad a través de una compañía de televisión por cable. Una encuesta nacional reciente indicó de que un 40 por ciento de los ciudadanos norteamericanos tienen algún tipo de "bundling," cifra la cual estuvo en un 26 por ciento el año pasado.

La respuesta a la segunda pregunta es que los consumidores deben preocuparse por entender el concepto básico de "bundling" por dos razones. En primer lugar, los consumidores pueden sacarle provecho a los ahorros que se puedan obtener a través de "bundled services" que han sido seleccionados cuidadosamente. En segundo lugar, los consumidores siempre pueden sacarle provecho a situaciones cuando se encuentran bien informados acerca de las tendencias publicitarias de las compañías que proveen tales servicios.

Como ya ha sido mencionado, "bundling" puede referirse a cuando usted tiene servicio local telefónico y servicio de larga distancia a través de la misma compañía. Pero el "bundling" también puede referirse a algo aún más detallado, incluyendo a tres o hasta más de tres servicios en una misma factura. Y para poder determinar si este procedimiento favorece a sus necesidades como consumidor, usted puede considerar las siguientes sugerencias.

CONSEJOS PRACTICOS A SEGUIR ANTES DE EFECTUAR EL "BUNDLING"

1 El primer factor que debe considerar el consumidor para determinar si el "bundling" favorece a sus necesidades es en saber cuanto dinero uno gasta mensualmente en llamadas telefónicas locales y de larga distancia (incluyendo llamadas con teléfonos celulares), en gastos de televisión (ya sea televisión por cable o por satélite) y en servicios de Internet de alta velocidad. Siguientemente, se sumarían las cantidades totales de pago de todos estos servicios y se utilizaría esta cifra total para comparar los precios de varios "bundled services."

2 Al llegar a este punto, los consumidores deben considerar cuanto desean pagar por la conveniencia de tener lo que se llama "one-stop shopping," lo cual se refiere a la compra de varios servicios

a través de una sola compañía. Generalmente, los proveedores de "bundled services" ofrecen sus servicios por un solo precio y ese precio quizás no se pueda descomponer para poder comprar servicios individuales. Así que la cantidad total de lo que usted pagaría por un paquete de "bundled services" puede ser más baja, igual, o más alta de lo que un consumidor vaya a pagar por servicios singulares.

3 Si el precio del paquete completo es más bajo que la suma de los servicios individuales, entonces su decisión puede parecer sencilla. Pero de todos modos, se le advierte de que lea cuidadosamente todos los mensajes que estén impresos en letras pequeñas en todos los documentos para determinar si la oferta inicial baja está garantizada a largo plazo; y si es así, por cuando tiempo. La advertencia sería más que todo para cuando el precio del paquete completo parece ser bastante similar al precio de los componentes individuales. Si el precio del paquete es más alto que la cantidad total de los servicios individuales, entonces ésta puede ser una decisión que se base en lo que es más conveniente para el consumidor – por ejemplo, la conveniencia de escribir un cheque cada mes en vez de varios.

4 Entre los paquetes más populares que se encuentran en el mercado de hoy día son los que ofrecen una combinación de servicio telefónico local, servicio de larga distancia y servicio telefónico inalámbrico además de acceso al Internet de alta velocidad. También se acostumbra utilizar servicio de televisión por cable digital en conjunto con un servicio de Internet de alta velocidad.

5 Como el mercado para estos servicios todavía se encuentra en desarrollo, distintos paquetes seguramente estarán a la disposición de los consumidores. Y cuando así sea, los consumidores que investiguen todas las posibilidades y presten atención a los precios de estos servicios pueden sacarle provecho a estas circunstancias.

Recuerde de que la Comisión de Servicios Públicos de la Florida (PSC) trabaja en conjunto con la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) y con la Comisión Federal de Comercio (FTC) para reducir la cantidad de anuncios engañosos en el campo telefónico. Así que si usted tiene una querrela acerca de las prácticas de cualquier compañía de telecomunicaciones o necesita más información sobre dichos servicios, usted puede contactar a la PSC a través de nuestro número gratuito: **1-800-342-3552**. También usted nos puede enviar correo electrónico (e-mail) a: contact@psc.state.fl.us. Nuestra página en la red se encuentra en: www.floridapsc.com, y esta ofrece información acerca de una gama de temas sobre la industria telefónica. Aquellos consumidores que desean contactar a la FCC pueden hacerlo gratuitamente llamando al **1-800-CALL-FCC**. El número gratuito para llamar a la FTC es el **1-877-FTC-HELP**.

Lila A. Jaber es Presidente de la Comisión de Servicios Públicos de la Florida (mejor conocida por sus siglas en inglés: PSC). La PSC fija las tarifas que las compañías reguladas cobran por el uso del gas natural, y por servicios de electricidad y teléfono dentro del estado. En 36 de los condados, la agencia fija el precio que usted paga por el agua que consume, si la compañía que suministra su agua es privada. Presidente Jaber también es miembro del Consejo Federal y Estatal para Servicio Universal Telefónico, y Presidente de los representantes estatales de la Junta Federal y Estatal para Servicios Avanzados de Telecomunicaciones.