

Itinerancia Internacional: Cómo Usar su Teléfono Móvil en el Extranjero

COVID-19: Antes de viajar al extranjero, consulte el [asesoramiento para viajes](#) (en inglés) del Departamento de Estado de los EE. UU. y las [recomendaciones de viaje por país](#) (en inglés) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.

¿Tiene pensado llevar su dispositivo móvil en un viaje internacional? Las normas y tarifas de itinerancia varían de una compañía a otra y pueden ser complejas, así que tómese un tiempo para comprenderlas antes de viajar. Prepararse con anticipación puede evitar desilusiones, como la falta de servicio o cargos inesperados en su próxima factura.

Antes de viajar

Antes de viajar, consulte a su compañía sobre lo siguiente:

- Acuerdos de itinerancia internacional con los proveedores de servicios del país que va a visitar y si su teléfono móvil funcionará allí.
 - Las redes de telefonía móvil difieren de un país a otro, y su teléfono puede ser incompatible con las redes del país que va a visitar.
 - Su teléfono podría funcionar para llamadas de voz, pero otras funciones, como los mensajes de texto o el envío y la recepción de datos podrían no funcionar. Consulte a su proveedor de servicios móviles para confirmarlo antes de partir.
- Tarifas de itinerancia de los países que tiene pensado visitar. Si está dispuesto a pagar los cargos, verifique con su compañía que la itinerancia internacional esté activada antes de viajar.
 - Los planes de servicio nacional no cubren el uso en el extranjero para la mayoría de los clientes estadounidenses.
 - Las tarifas pueden ser mucho más altas debido a los cargos adicionales de itinerancia en las redes móviles extranjeras, y pueden variar de un país a otro y de una red a otra.
 - Es posible que se apliquen tarifas más altas a todas las funciones de su teléfono, incluidas las llamadas de voz, el correo de voz, los mensajes de texto y el acceso a Internet.
 - Consulte a su proveedor de servicios por todas las opciones disponibles.
- Cómo puede realizar un seguimiento del uso para mantenerse dentro del plan y no incurrir en cargos adicionales mientras esté en el extranjero. Debido a las demoras en el procesamiento de la itinerancia internacional, es posible que los cargos no aparezcan en su factura durante un ciclo de facturación adicional después de su regreso.

Explore opciones

Antes de viajar, tenga en cuenta sus opciones disponibles, entre las que se incluyen las siguientes:

- Desbloquee su teléfono para poder utilizar una tarjeta SIM local. Si su teléfono móvil es compatible con las redes del otro país, comuníquese con su compañía y pida que le desbloqueen el teléfono.

El desbloqueo del teléfono le permitiría utilizar una tarjeta SIM (una tarjeta extraíble en algunos dispositivos móviles que contiene datos y el número de teléfono del abonado), o una tarjeta eSIM integrada con un número local del país que va a visitar, lo que convertirá eficazmente su dispositivo en un teléfono local.

- El proceso de desbloqueo varía según el dispositivo y la compañía. Comuníquese con su compañía para obtener instrucciones sobre cómo desbloquear su dispositivo. Si su proveedor de servicios inalámbricos es signatario del Código del consumidor para servicios inalámbricos de CTIA (en inglés), es obligatorio que cumpla con las normas del código.
- Puede comprar una tarjeta SIM local en los Estados Unidos antes de viajar o comprársela a un proveedor local de servicios móviles una vez que llegue al país.
- Averigüe si su teléfono celular tiene una tarjeta SIM integrada, o eSIM. Si tiene una, es posible que pueda seleccionar uno de los proveedores de servicios disponibles para el país que va a visitar a través de un menú desplegable en la configuración del teléfono, en lugar de tener que cambiar a una tarjeta SIM física. Consulte los cargos y precios internacionales del servicio antes de comprometerse.
- Algunos modelos de teléfonos celulares tienen tarjeta SIM y tarjeta eSIM, lo que puede ampliar sus opciones cuando viaje. Consulte el manual del usuario o el sitio web del fabricante del teléfono para conocer las capacidades del modelo de su teléfono. Visite la sección Preguntas frecuentes para obtener más información sobre las tarjetas eSIM y SIM.
- Alquile o compre un dispositivo. También puede alquilar o comprar un dispositivo para el país que va a visitar antes de salir de casa o al llegar a su destino. Averigüe dónde puede conseguir un dispositivo prepago o de pago por uso.
- Utilice una tarjeta de llamada. Puede ahorrar dinero mediante la compra de una tarjeta de llamada en los Estados Unidos o la compra de una tarjeta en el exterior y al depender totalmente de los teléfonos fijos.

Más datos prácticos en el extranjero

Utilice zonas cubiertas Wi-Fi. El uso de Wi-Fi no contará para su permiso de datos. Es posible que la conexión Wi-Fi en el extranjero no sea gratuita, por lo que debe averiguar si se le cobrará antes de empezar a navegar por la Web o a utilizar sus aplicaciones.

- **Utilice las aplicaciones de llamadas a través de Wi-Fi gratuito.** Es posible que pueda evitar o reducir los cargos de itinerancia de voz si utiliza aplicaciones de llamadas móviles que se basan en voz sobre IP (VoIP) y utiliza estas aplicaciones a través de Wi-Fi gratuito. Consulte al desarrollador de la aplicación para asegurarse de que no incurrirá en cargos por las llamadas al utilizar Wi-Fi gratuito.
- **Tenga en cuenta los riesgos de seguridad** al utilizar su teléfono o al transmitir información personal a través de una red inalámbrica pública. Consulte nuestra guía del consumidor: [Consejos de seguridad para conexiones inalámbricas y Bluetooth](#).
- **Desactive las descargas automáticas.** Algunos teléfonos y aplicaciones descargarán datos automáticamente mientras el teléfono esté encendido y, como resultado, usted puede incurrir en cargos de itinerancia. Consulte a su proveedor o al fabricante de su teléfono para aprender a deshabilitar estas descargas.
- **Tenga en cuenta el número de llamada de emergencia del país que va a visitar.** Si depende de los servicios de VoIP, tenga en cuenta que a menudo carecen de algunas de las funciones de llamadas de emergencia de un teléfono normal, por lo que también debe informarse sobre estas diferencias. Si tiene una tarjeta SIM local instalada en su teléfono móvil, es posible que pueda llamar al número local de llamadas de emergencia. Por ejemplo: en algunos países miembros de la Unión Europea, [su teléfono móvil debe tener una tarjeta SIM para poder llamar al número de emergencia 112](#) (en inglés).



- **Llame al número de teléfono fijo.** Si tiene la opción de ponerse en contacto con alguien en el país que va a visitar, ya sea a través de un número fijo o móvil, llame al número fijo. Es probable que sea más económico.
- **Antes de salir de los EE. UU., averigüe las instrucciones de marcación del país que tiene pensado visitar.** Al utilizar la mayoría de los teléfonos móviles, puede llamar a los Estados Unidos o a otro país mientras viaja al extranjero; para ello, marque:
 1. El signo más (+)
 2. El [código de país](#) (en inglés) del país al que está llamando
 3. El código de ciudad/área (si corresponde)
 4. El número de teléfono
- **Comprenda cómo se marcan los números locales en el país que va a visitar.** Visite HowtoCallAbroad.com (en inglés) para averiguar si debe marcar un prefijo interurbano antes de un código de área al hacer llamadas nacionales en ese país.

Contáctese con los proveedores de servicios

Esta sección incluye una selección de proveedores de servicios de diversos tipos. No incluye necesariamente a todos los proveedores. Ni la FCC ni el Gobierno de Estados Unidos están auspiciando los productos o servicios de los proveedores que aparecen en esta lista.

AT&T: 1-800-331-0500 (cuando llame desde el extranjero: 1-916-843-4685); <https://www.att.com/offers/international-plans.html> (en inglés) ; <https://www.att.com/offers/international.html> (en inglés)

Skype: <https://www.skype.com/en/> (en inglés)

Sprint: 1-888-226-7212; http://shop.sprint.com/mysprint/services_solutions/category.jsp?catId=service_international&catName=International+Services (en inglés)

Truphone: UK +44 (0) 203-318-0742; U.S. 1-646-360-1689; <https://www.truphone.com/uk/> (en inglés)

T-Mobile: 1-877-453-1304 (cuando llame desde el extranjero: 1-505-998-3793) <https://www.t-mobile.com/travel-abroad-with-simple-global> (en inglés)

US Cellular: 1-888-944-9400; <http://www.uscellular.com/services/international/long-distance-cell-phone-plans/index.html> (en inglés)

Verizon Wireless: 1-800-922-0204 (o marque *611 desde su teléfono móvil); <https://www.verizonwireless.com/solutions-and-services/international/> (en inglés)

Presentación de quejas

Hay múltiples opciones para la presentación de quejas ante la FCC:



- Puede [presentar una queja en línea](#) (en inglés)
- Por teléfono, llamando al 1-800-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
45 L Street NE
Washington, DC 20554

Otros formatos

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio - escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos del pie de más arriba o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 21 de abril de 2020

