Max Paradox

¿UN PROBLEMA? TRANQUI. ¡TÚ PUEDES!

Tengo tres facturas por la misma felicidad

Cómo revisar los cargos de internet, teléfono y dispositivos sin pagar de más por servicios duplicados



Tengo tres facturas por la misma felicidad

Cómo revisar los cargos de internet, teléfono y dispositivos sin pagar de más por servicios duplicados

Max Paradox

Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

ISBN: 9788384908297

ALL-IN Rafał Płonkowski



ÍNDICE

INTRO 5

Capítulo 1 - Primero averigua exactamente qué estás pagando 11

Capítulo 2 - ¿El mismo servicio varias veces? Aprende a reconocer los duplicados reales 20

Capítulo 3 - ¿Por qué aumentan las facturas si no has comprado nada nuevo? 31

Capítulo 4 - La oferta más barata puede acabar costándote más 41

Capítulo 5 - No recortes las facturas a ciegas. Ahorrar también requiere un plan 52

Capítulo 6 - ¿Quién contrata los servicios en esta casa? El caos familiar también tiene un precio 61

Capítulo 7 - Letra pequeña, grandes consecuencias. Comprende el contrato antes de que empiece a costarte dinero 73

Capítulo 8 - Cancelar sin caos. Cómo deshacerte realmente de un servicio innecesario 86

Capítulo 9 - Ajusta los paquetes a tu consumo real. No pagues por prestaciones que no utilizas 99

Capítulo 10 - Una conversación con el operador que realmente puede reducir tus facturas 111

Capítulo 11 - ¿Un teléfono por 99 zlotys? Calcula cuánto cuesta realmente tu tecnología 124

Capítulo 12 - Cambiar de operador sin desorden financiero. Cómo trasladar tus servicios sin pagar dos veces 137

Capítulo 13 - Un sistema doméstico para controlar las facturas. Organiza los pagos antes de que empiecen a controlar tu presupuesto 151

Capítulo 14 - No pagues por los errores de otros. Cómo revisar las facturas y reaccionar ante cargos incorrectos..... 163

Capítulo 15 - Cuando no todo tiene solución. Contratos difíciles, obligaciones antiguas y ahorros con limitaciones..... 178

Capítulo 16 - Cuando las facturas empiezan a agobiarte. Cómo recuperar el control cuando el presupuesto ya no aguanta 190

Capítulo 17 - Cuando los ahorros no salen como esperabas. Cómo corregir las decisiones equivocadas sin volver al punto de partida 204

Capítulo 18 - No permitas que las facturas vuelvan a descontrolarse. Cómo mantener el orden durante años 216

Capítulo 19 - Las primeras señales de desorden financiero. Cómo detectar el problema antes de que vuelva a costarte dinero 229

Capítulo 20 - Recupera tu autonomía. Tu presupuesto doméstico ya no necesita otro detective de facturas 241

INTRO

Todo empieza de manera bastante inocente. Abres la aplicación del banco, ves otro cargo y durante unos segundos intentas recordar a qué corresponde. ¿Internet? ¿El teléfono? ¿La cuota de un dispositivo? ¿O quizá algún servicio que activaron al realizar una compra, cuando el vendedor hablaba deprisa, tú asentías con la cabeza y tu mente ya estaba ocupada pensando en lo que harías al salir de la tienda? La cantidad no parece preocupante. Unos cuantos euros, quizá treinta. No es una cifra por la que alguien vaya a dejarlo todo y organizar una auditoría financiera doméstica. Así que deslizas la notificación, pagas y continúas con tu vida.

Un mes después, la situación se repite. Esta vez llegan dos facturas. Una del operador y otra de una empresa cuyo nombre te resulta familiar, pero no lo suficiente como para recordar inmediatamente por qué. En tu bandeja de entrada hay también un mensaje sobre una promoción que está a punto de terminar, mientras que en tu cuenta aparece un pago por un dispositivo que lleva tiempo en una estantería y que actualmente cumple su función más importante: recordarte que una vez tomaste una decisión de compra. Empiezas a sospechar que estás pagando por varios elementos que ofrecen exactamente la misma comodidad. Tienes internet en casa, tu teléfono dispone de un paquete de datos, el televisor utiliza la red y, además, en algún lugar del sistema funciona un servicio adicional cuyo nombre no consigues relacionar con ninguna actividad concreta.

Esto es, precisamente, la versión financiera de ese cajón lleno de cables. Cada cable tiene alguna utilidad,

seguramente necesitas una parte de ellos, pero después de unos años nadie recuerda para qué sirven los tres cargadores casi idénticos. Con los gastos domésticos sucede algo parecido. Contratos firmados en momentos diferentes, promociones, renovaciones, cuotas de dispositivos, paquetes y servicios adicionales terminan formando un sistema que nadie ha diseñado conscientemente. Se ha ido construyendo poco a poco, a medida que aparecían nuevas necesidades. Y como cada decisión, considerada por separado, parecía razonable, resulta difícil advertir que todas juntas generan un gasto mayor del necesario.

Los gastos más engañosos son aquellos que no parecen representar un problema. Una factura elevada llama la atención. Una pequeña cuota mensual puede pasar desapercibida durante años porque no provoca una reacción suficientemente fuerte. Diez o veinte euros al mes no suenan a catástrofe financiera. Sin embargo, varias cuotas de ese tipo, cobradas simultáneamente, se convierten en una cantidad que podrías destinar a algo que realmente necesitas. No se trata de renunciar a todas las comodidades ni de convertir tu casa en un centro de ahorro donde cada minuto de conexión a internet tenga que justificar su existencia. Se trata de saber por qué estás pagando y de no financiar dos veces la misma función simplemente porque aparece bajo nombres diferentes.

Muchas personas intentan poner orden en estos gastos de la manera más sencilla posible: miran la última factura, comparan el importe con el del mes anterior y comprueban si ha aumentado. Es una práctica útil, pero insuficiente. La factura muestra el cargo actual, pero no necesariamente el conjunto de compromisos que tienes activos. El pago de un

dispositivo puede estar incluido en la factura del operador o cobrarse por separado. Un servicio adicional puede tener su propio periodo de facturación. Un precio promocional puede aplicarse únicamente durante una parte del contrato y aumentar cuando termina la promoción, aunque el paquete siga siendo exactamente el mismo. También ocurre que los miembros de una familia utilizan varias soluciones similares porque cada una se contrató en un momento diferente y nadie se ha tomado la molestia de compararlas.

Otra trampa consiste en pensar que, si algo se compró o se activó, necesariamente tiene que seguir siendo útil. Es la manera clásica en que el pasado nos presenta una factura por algo que ya no tiene mucho que ver con nuestro presente. El teléfono fue nuevo en su momento, el paquete adicional tenía sentido durante un viaje y el servicio de protección del dispositivo parecía una decisión sensata cuando firmaste el contrato. Pero hoy las circunstancias pueden ser completamente distintas. Han cambiado tus necesidades, tu manera de utilizar los dispositivos, el número de personas que viven en casa o las condiciones del mercado. Sin embargo, el contrato no se actualiza automáticamente porque la vida haya seguido adelante. El operador no tiene la obligación de adivinar que has dejado de utilizar un complemento, y la empresa que financia el dispositivo tampoco puede leer tus pensamientos para descubrir que ya lo has terminado de pagar o que hace tiempo que lo has sustituido por otro.

Esto no significa que todos los cargos adicionales sean innecesarios. Dos prestaciones con nombres parecidos no siempre ofrecen exactamente lo mismo, y un paquete aparentemente más caro puede incluir servicios por los que tendrías que pagar por separado en otra modalidad. A

veces, varias prestaciones realmente se complementan. Por eso, eliminar automáticamente todo lo que parece sospechoso es tan poco sensato como pagar sin hacerse ninguna pregunta. El objetivo de la revisión no es perseguir el precio más bajo a cualquier coste. Es ajustar los gastos al uso real, a las condiciones de los contratos y al coste total. La oferta más barata que aparece en la primera página no siempre resulta ser la más económica cuando se añaden el dispositivo, la activación, el fin de la promoción o los cargos que antes estaban ocultos dentro de un único paquete.

En la práctica, poner orden empieza por reunir información que normalmente está repartida en varios lugares. Necesitarás las últimas facturas, el historial de pagos de tu cuenta bancaria, acceso a los paneles de cliente y, si los conservas, los contratos o las confirmaciones de los pedidos. No hace falta que te pongas inmediatamente a leer las condiciones generales de principio a fin. Primero identifica el nombre del servicio, el importe mensual, el periodo de vigencia, la posible cuota del dispositivo y la fecha en que termina la promoción. Anota también quién utiliza realmente cada servicio. Este último punto puede resultar sorprendente: un cargo puede estar asociado a una persona, ser utilizado por otra y ser recordado por una tercera como «creo que era algo de toda la familia». Una lista compartida permite separar los hechos de las suposiciones y evita tomar decisiones basadas en el recuerdo más convincente durante una conversación en la mesa.

Este libro te ayudará a contemplar tus facturas como un único sistema doméstico, en lugar de como un conjunto de documentos sin relación aparente. Aprenderás a identificar qué pagos corresponden al mismo servicio, cuáles están

relacionados con dispositivos y cuáles son complementos sujetos a condiciones independientes. Verás cómo reunir información procedente de facturas, áreas de cliente, contratos e historiales de pagos para no basar tus decisiones en la memoria ni en el nombre de un concepto que apenas explica nada. Descubrirás cómo comparar ofertas sin dejarte engañar por el precio promocional, cómo reconocer cuándo merece la pena negociar o cambiar de paquete y cómo comprobar si, después de hablar con el operador, realmente ha cambiado aquello que debía cambiar.

No vamos a dar por hecho que tienes ganas de pasar el sábado hablando con los servicios de atención telefónica. Tampoco vamos a fingir que todos los contratos pueden cancelarse con un solo clic, que cualquier agente te ofrecerá inmediatamente las mejores condiciones o que es posible eliminar todos los gastos sin consecuencias. A veces todavía queda un dispositivo por pagar, otras veces finalizar un contrato antes de tiempo supone un coste adicional y, en ocasiones, un servicio que parece innecesario resulta importante para otra persona de la casa. En esas situaciones, lo que importa es el orden de las acciones y una comparación tranquila de las distintas posibilidades, no una reducción espectacular de gastos hecha a ciegas.

Basta con empezar por una regla: ningún cargo debería ser un misterio simplemente porque aparece de manera regular. Si no sabes por qué estás pagando, todavía no tienes suficientes elementos para valorar si el precio es bueno, si el servicio es necesario o si se trata de un simple vestigio financiero del pasado. No necesitas conocer todas las respuestas desde el primer momento. Solo tienes que dejar de tratar las facturas como si fueran el tiempo

meteorológico: algo que llega cada mes y sobre lo que no puedes influir. En muchos casos, sí tienes margen de maniobra. Y cuando descubras que tus tres facturas son en realidad tres maneras diferentes de cobrarte por una misma comodidad, al menos sabrás a quién y por qué estás enviando tus agradecimientos.

Capítulo 1 - Primero averigua exactamente qué estás pagando

El presupuesto doméstico puede parecer bastante razonable hasta que intentas responder a una pregunta muy sencilla: ¿cuánto te cuesta al mes tener acceso a internet, mantener los teléfonos y utilizar todos los dispositivos que hay en casa? No cuánto asciende la factura del operador principal. No cuánto dinero se carga en tu cuenta por el teléfono. No cuánto recuerdas de la última conversación con el vendedor. ¿Cuánto cuesta todo el sistema cuando reúnes todos los pagos en un mismo lugar?

Esta pregunta tiene una propiedad bastante desagradable. Empiezas convencido de que conoces la respuesta y terminas con varias pestañas del navegador abiertas, el historial de transacciones delante y la sospecha de que tu hogar está patrocinando el desarrollo de las telecomunicaciones mucho más de lo que había previsto.

Imagina una familia que tiene internet de fibra óptica, tres teléfonos, un televisor con conexión a la red, dos dispositivos comprados a plazos y varios servicios adicionales. La factura principal del operador asciende a 189 zlotys. Es una cantidad conocida, así que nadie le presta demasiada atención. A eso se suman 49 zlotys por la tarifa mensual de uno de los teléfonos, 39 zlotys por el segundo, 29 zlotys por el tercero, 45 zlotys de cuota por un smartphone y 25 zlotys por un servicio adicional de protección del dispositivo. En otro lugar se cobra además una cantidad de 18 zlotys por un servicio cuyo nombre no dice gran cosa.

En total, son 394 zlotys al mes. La conversación cambia bastante cuando ves esa cifra, especialmente si la comparas con los 189 zlotys que aparecen en la factura principal. Y lo peor es que todavía no sabes si todos esos gastos son necesarios, si algunos corresponden a la misma función o si ciertas partidas son simplemente costes de compras que se han distribuido a lo largo del tiempo.

Por eso, el primer paso no consiste en cancelar servicios, negociar una tarifa o buscar otro operador. Primero necesitas conocer la estructura de tus propios gastos. Sin esa información puedes cancelar algo útil, conservar algo completamente innecesario y anunciar con orgullo un ahorro que solo existe en tu imaginación.

Una factura no es lo mismo que el coste total

El error más habitual consiste en confundir una factura con el coste completo de los servicios utilizados. Una factura es un documento de liquidación emitido por un proveedor concreto. No tiene por qué incluir todos los servicios que utiliza el hogar ni todas las obligaciones económicas relacionadas con los dispositivos.

Una empresa puede cobrarte por internet y por la tarifa telefónica, pero gestionar la cuota del teléfono en un documento independiente. Otra puede venderte un servicio básico mientras que la protección adicional del dispositivo está administrada por una entidad diferente. En otros casos, el pago de un paquete se carga automáticamente en tu tarjeta, sin que exista una factura independiente que puedas identificar fácilmente.

Por tanto, si analizas únicamente los documentos emitidos por tu operador, probablemente estarás viendo solo una parte de la realidad.

Conviene separar los gastos en tres categorías. La primera corresponde a los servicios, es decir, todo aquello por lo que pagas para disponer de una funcionalidad determinada. La segunda incluye los dispositivos y las obligaciones relacionadas con ellos: cuotas, alquileres, arrendamientos u otros cargos por el equipamiento. La tercera comprende los complementos que amplían el alcance de un servicio o proporcionan prestaciones adicionales. Pueden ser útiles, pero deben identificarse como elementos independientes del coste.

Esta clasificación evita situaciones en las que crees que internet cuesta 100 zlotys, cuando en realidad pagas 100 zlotys por el servicio, 15 zlotys por el alquiler del router y otros 12 zlotys por un paquete adicional cuyo nombre ni siquiera te resulta familiar.

Las tres partidas pueden estar justificadas. El problema empieza cuando desconoces su existencia o no eres capaz de explicar qué beneficio te aportan.

Presta especial atención a las cuotas de los dispositivos. Que una cuota aparezca en la factura del operador no significa que forme parte del precio de la tarifa. Del mismo modo, pagar por alquilar un dispositivo no es lo mismo que comprarlo a plazos y convertirte en su propietario. Desde el punto de vista del presupuesto doméstico, todas estas cantidades salen de tu bolsillo, pero desde el punto de vista contractual y de las posibilidades de cancelación pueden tener consecuencias completamente diferentes.

Si pagas 90 zlotys por internet y otros 30 por el router, no puedes dar por hecho que cancelar internet te permitirá ahorrar 120 zlotys. Antes debes comprobar si el dispositivo forma parte del mismo contrato, si tiene condiciones

independientes, si debe devolverse y si todavía existen obligaciones económicas pendientes.

Construye tu propio mapa de gastos

La herramienta más útil en esta fase es una tabla sencilla. No tiene que ser elegante, no necesita gráficos ni indicadores de colores. Basta con una hoja de cálculo o una hoja de papel en la que cada pago tenga su propio espacio.

Lo importante es no limitarse a escribir el nombre de la empresa y la cantidad. Una lista así puede resultar igual de misteriosa una semana después que la factura que estás intentando comprender.

Para cada concepto, anota:

- El proveedor y el nombre del servicio o dispositivo.
- El importe mensual del gasto que realmente soportas.
- El tipo de pago: tarifa mensual, cuota, alquiler, complemento o pago único.
- La persona que utiliza el servicio.
- La fecha de finalización de la promoción o del contrato, si la conoces.
- La forma en que se realiza el cobro y la frecuencia de facturación.

No necesitas conocer todos los datos inmediatamente. Si desconoces la fecha de finalización del contrato, escribe «pendiente de comprobar». Si no puedes relacionar un servicio con un dispositivo concreto, señala esa duda. Un campo vacío acompañado de una indicación de que falta información resulta mucho más útil que una respuesta inventada que después se convierta en la base de una mala decisión.

También es importante identificar al usuario del servicio. En un hogar, la persona que paga y la que utiliza algo suelen ser diferentes. Una tarifa puede estar asociada a la cuenta de un miembro de la familia, pero el teléfono lo lleva otra persona. El servicio de internet puede pagarlo un solo miembro del hogar, aunque todos lo utilicen. Si en tu tabla solo aparece el titular del contrato, no conseguirás ver cómo se utilizan realmente los servicios.

También conviene distinguir entre los servicios individuales y los compartidos. La conexión a internet de casa suele servir a varias personas al mismo tiempo, mientras que una tarifa telefónica está vinculada a un número concreto. Una tarjeta SIM adicional puede utilizarse en una tableta o en otro dispositivo. Estas diferencias serán importantes cuando empieces a valorar si los distintos pagos están justificados.

Un mes no siempre equivale a un mes

Otra fuente de confusión es la forma en que se facturan los pagos. No todas las empresas cobran el mismo día ni todos los periodos de facturación coinciden con el mes natural.

Una factura puede cubrir el periodo comprendido entre el día 15 de un mes y el día 14 del siguiente, mientras que otra puede abarcar desde el primer hasta el último día del mes. La cuota de un dispositivo puede cobrarse en una fecha completamente diferente. Si comparas únicamente los cargos realizados durante un mes natural, puedes obtener una imagen que no refleje los costes reales.

Por eso, conviene averiguar a qué periodo corresponde cada pago. Esto es especialmente importante durante el primer y el último mes de un contrato, cuando pueden

aparecer liquidaciones parciales, gastos de activación u otros conceptos puntuales.

Tampoco debes tratar cada cantidad que aparece en una factura como si fuera una obligación mensual fija. Un cargo único por sustituir un dispositivo no debería distorsionar artificialmente la imagen de los gastos recurrentes. Por otro lado, tampoco debes ignorarlo si realmente ha supuesto un desembolso para el presupuesto doméstico.

Lo mejor es mantener dos registros paralelos: uno para los costes mensuales fijos y otro para los gastos irregulares y puntuales. Así podrás ver tanto cuánto dinero necesitas para cubrir tus obligaciones habituales como qué desembolsos adicionales aparecen de vez en cuando.

En el caso de los pagos anuales o trimestrales, conviene calcular su equivalente mensual, pero conservando también la información sobre la frecuencia real del cobro. Si un servicio cuesta 240 zlotys al año, su equivalente mensual es de 20 zlotys. Eso no significa que cada mes desaparezcan 20 zlotys de tu cuenta. Para planificar el presupuesto necesitas conocer ambas cifras.

Una promoción no es un precio para siempre

Uno de los elementos más confusos de los contratos son los precios promocionales. Pueden parecer muy atractivos, especialmente cuando comparas una oferta con las tarifas habituales de la competencia. El problema aparece cuando olvidas que la promoción tiene una duración determinada.

Imagina, por ejemplo, que un servicio cuesta 49 zlotys durante los primeros seis meses y después pasa a costar 89 zlotys. Si solo miras la primera factura, anotas en tu presupuesto un coste de 49 zlotys. Medio año después puedes sorprenderte al descubrir que el operador ha

decidido recordarte la existencia de su precio habitual. En realidad, el operador no ha tomado ninguna decisión de última hora. Las condiciones estaban establecidas desde el principio, simplemente nadie les dio la importancia suficiente.

Por eso, con cada promoción debes registrar dos cantidades: el precio actual y el importe que se aplicará cuando termine el periodo preferencial. Añade también la fecha en la que se producirá el cambio. De este modo, no organizarás el presupuesto doméstico basándote en un precio que pronto dejará de existir.

También merece la pena calcular el coste medio real de todo el periodo promocional. Si durante seis meses pagas 49 zlotys y durante los siguientes dieciocho meses pagas 89 zlotys, el coste total asciende a 1.896 zlotys. El coste mensual medio durante los dos años completos es de 79 zlotys.

Esta cifra es mucho más representativa que los 49 zlotys anunciados.

No todas las promociones son malas. Muchas permiten realmente reducir el coste total. Sin embargo, hay que evaluarlas teniendo en cuenta todo el periodo de compromiso y no únicamente las primeras semanas, cuando uno siente ganas de felicitarse por sus extraordinarias habilidades de negociación.

Comprueba si la suma coincide con la realidad

Cuando hayas reunido todos los conceptos, súmalos y compara el resultado con los cargos reales de tu cuenta bancaria. Es una fase importante porque los documentos y el historial de pagos cumplen funciones diferentes.

La factura indica por qué el proveedor ha cobrado una cantidad. El historial bancario muestra cuándo se retiró realmente el dinero y cuál fue su importe. El área de cliente puede contener información sobre servicios activos que no has detectado en el último documento. Ninguna de estas fuentes debería sustituir automáticamente a las demás.

Si el total de tu tabla es inferior a los gastos reales, busca los conceptos que faltan. Si es superior, comprueba que no hayas contado dos veces el mismo pago, por ejemplo, la factura y el cargo bancario correspondiente.

Es un error bastante frecuente. En el historial de tu cuenta ves un pago de 150 zlotys, después encuentras una factura por 150 zlotys y registras ambas cantidades como gastos independientes. En realidad, son dos registros relacionados con la misma obligación económica.

También merece la pena comprobar si una misma factura contiene conceptos correspondientes a varios servicios diferentes. No dividas una factura en varios pagos simplemente porque incluya varios números de teléfono. Puedes separar sus componentes para analizar los costes, pero debes asegurarte de que la suma de esos componentes coincida con el importe real de la liquidación.

Al terminar este ejercicio deberías conocer el coste mensual total de los servicios y dispositivos, el valor aproximado de los gastos irregulares y una lista de los conceptos cuyo propósito todavía no comprendes. Esto ya representa un cambio importante. Antes tenías varias facturas y la sensación de que, de alguna manera, mantenías la situación bajo control. Ahora dispones de una imagen concreta que te permite tomar decisiones basadas en cifras.

Todavía no necesitas cancelar nada. No llames al operador solo porque acabas de descubrir un cargo que no recuerdas. Primero averigua exactamente qué compraste y qué obligaciones están relacionadas con ello. A veces la respuesta será muy sencilla y otras veces resultará menos agradable, pero en ambos casos conseguirás algo mucho más valioso que la satisfacción momentánea de eliminar otra tarifa mensual.

Conseguirás controlar tu propio presupuesto. Y ese es el primer momento en el que las facturas dejan de ser un conjunto de cantidades aleatorias y empiezan a contar la historia de tus decisiones.

Capítulo 2 - ¿El mismo servicio varias veces? Aprende a reconocer los duplicados reales

Durante una cena familiar, alguien pregunta por qué pagáis internet en casa si todo el mundo tiene conexión a internet en su teléfono. La pregunta parece razonable. Al fin y al cabo, un smartphone se conecta a la red, permite ver películas, navegar por páginas web, trabajar y enviar mensajes. Si funciona, ¿para qué pagar además una tarifa independiente de fibra óptica?

Al cabo de un momento, otra persona recuerda que el televisor también tiene acceso a internet y que la tableta utiliza una tarjeta SIM adicional. Empieza una discusión en la que cada miembro de la familia tiene su propia teoría sobre qué se podría cancelar. Diez minutos después, todos llegan a la conclusión de que probablemente bastaría con un teléfono con un paquete grande de datos y que el resto del dinero podría destinarse a algo más agradable.

Suena estupendo. Hasta que todos empiezan a utilizar la red al mismo tiempo y alguien intenta participar en una videoconferencia mientras los demás ven películas y descargan actualizaciones. De repente, queda claro que dos servicios que a primera vista parecen hacer lo mismo, en realidad resuelven problemas diferentes.

Este es uno de los momentos más importantes al revisar los gastos domésticos: hay que distinguir entre una duplicación real de servicios y una simple semejanza entre sus funciones. Ambas situaciones pueden parecer idénticas

en una factura, pero requieren decisiones completamente distintas.

Un nombre parecido no significa que sea el mismo servicio

Los operadores y proveedores utilizan un lenguaje que a menudo resulta poco útil para el cliente medio. Paquete de seguridad, protección del dispositivo, servicio prémium, acceso adicional, asistencia ampliada... Los nombres suenan atractivos, pero no siempre dejan claro qué estás recibiendo exactamente.

Dos conceptos pueden tener nombres parecidos y cubrir prestaciones completamente diferentes. Por otro lado, dos servicios con nombres distintos pueden ofrecer prácticamente las mismas funcionalidades. Por eso, comparar únicamente los nombres es una de las formas menos eficaces de detectar cargos innecesarios.

Lo primero que debes hacer es responder a una pregunta: ¿qué necesidad concreta satisface este servicio?

En el caso de internet, puede tratarse del acceso a la red en casa, de la conexión móvil fuera del hogar, de la conectividad para un dispositivo adicional o de una ampliación de la cobertura Wi-Fi. Todos estos elementos están relacionados con internet, pero no son lo mismo.

Algo parecido ocurre con los servicios relacionados con el teléfono. Una tarifa mensual proporciona determinadas posibilidades de comunicación. La cuota del dispositivo financia la compra del equipo. La protección puede cubrir determinados daños u otros incidentes, mientras que un paquete adicional de datos aumenta el límite de transferencia disponible. Todo puede aparecer en una

misma factura, pero cada concepto responde a una necesidad diferente.

La forma más sencilla de ordenar esta información consiste en describir el servicio con tus propias palabras. No copies el nombre comercial que aparece en la factura. Escribe qué recibes realmente.

En lugar de «Paquete Confort Premium», escribe «protección adicional del teléfono». En lugar de «Internet Extra», escribe «datos adicionales para una tarjeta SIM concreta». Esta descripción facilita la comparación entre varios conceptos, incluso cuando proceden de proveedores diferentes.

Si no puedes explicar la función de un servicio basándote en la documentación disponible, márcalo como no identificado. No des por hecho que es innecesario, pero tampoco lo consideres imprescindible simplemente porque alguien lo activó en algún momento.

Internet doméstico e internet móvil: dos usos diferentes

Uno de los ejemplos más habituales de falsa duplicación es pagar simultáneamente por internet fijo y por un paquete grande de datos móviles.

Sobre el papel, ambas soluciones proporcionan acceso a la red. En la práctica, sus aplicaciones pueden ser diferentes. La conexión doméstica permite utilizar varios dispositivos, a menudo durante todo el día, y ofrece acceso desde una ubicación determinada. Internet móvil acompaña al usuario fuera de casa y permite conectarse desde distintos lugares.

Por supuesto, puedes cancelar la conexión fija y utilizar únicamente internet móvil. Sin embargo, eso no significa que sea automáticamente una buena decisión. Debes comprobar

la cobertura real, las tecnologías disponibles, las condiciones del paquete, las limitaciones de transferencia y el número de dispositivos que necesitarán utilizar la conexión simultáneamente.

Imaginemos un hogar en el que dos personas trabajan a distancia. Cada una tiene un teléfono con un paquete amplio de datos y, además, la vivienda dispone de fibra óptica. A primera vista, existen tres fuentes de acceso a internet. Podría parecer que dos de ellas son innecesarias.

Pero cuando analizamos cómo se utilizan, la situación cambia. Los teléfonos proporcionan conexión durante los desplazamientos, mientras que la fibra óptica da servicio a los ordenadores, al televisor y a los demás dispositivos. Por tanto, los paquetes móviles no duplican el servicio fijo. Sin embargo, pueden incluir un volumen de datos superior al que sus usuarios necesitan realmente.

En esta situación, el ahorro no debería buscarse cancelando automáticamente uno de los tipos de conexión, sino ajustando el tamaño de los paquetes al consumo real.

Comprueba las estadísticas de uso de datos de los teléfonos y compáralas con los paquetes disponibles. Sin embargo, recuerda que el consumo de un mes no siempre refleja las necesidades máximas. Si durante un mes utilizas menos el teléfono, eso no significa necesariamente que un paquete más pequeño vaya a ser suficiente durante un viaje o en un periodo de trabajo especialmente intenso.

El mismo criterio debe aplicarse a internet doméstico. Una velocidad elevada no significa automáticamente que estés pagando por algo innecesario. Lo importante es el número de usuarios, la cantidad de dispositivos, el tipo de actividades que se realizan y la estabilidad de la conexión.

Reducir la velocidad puede disminuir el coste, pero no debería provocar que los miembros de la familia tengan que luchar cada día por conseguir acceso a la red.

Cuando varios dispositivos utilizan una misma tarifa

Otro ámbito que merece atención son las tarjetas SIM adicionales y los servicios para varios dispositivos. A menudo se contratan al comprar una tableta, un reloj inteligente u otro equipo, porque el vendedor propone una solución cómoda que permite utilizar la conexión sin depender del teléfono principal.

Esto no significa necesariamente que el gasto sea innecesario. Si el dispositivo utiliza realmente su propia conexión, una tarjeta adicional puede tener sentido. El problema aparece cuando no se aprovecha su funcionalidad o cuando se solapa con una solución que ya existe.

Conviene comprobar si la tarjeta adicional tiene un número independiente y un paquete propio o si forma parte de un servicio que comparte los recursos de la tarifa principal. Es una diferencia importante. En algunas soluciones, varias tarjetas pueden utilizar un límite común de datos; en otras, cada una tiene sus propias condiciones y sus propios cargos.

Tampoco debes dar por hecho que cada tarjeta SIM representa una tarifa independiente. También puede tratarse de un acceso adicional al mismo servicio. Lo que importa es el contrato, no el número de tarjetas físicas que tienes.

Un buen ejemplo es una tableta que se utiliza principalmente en casa. Si casi siempre se conecta a la red Wi-Fi doméstica, pagar adicionalmente por internet móvil puede ser innecesario. Sin embargo, si el dispositivo acompaña habitualmente a su propietario durante los viajes

y se utiliza para trabajar fuera de casa, disponer de una conexión independiente puede tener un valor real.

Algo parecido ocurre con los relojes inteligentes que disponen de conectividad móvil. Si el usuario no los utiliza de manera independiente al teléfono, el servicio adicional puede resultar superfluo. Si, por el contrario, el reloj permite dejar el teléfono en casa durante una actividad, la situación es diferente.

Por tanto, no evalúes el servicio únicamente por el tipo de dispositivo. Evalúalo teniendo en cuenta cómo se utiliza realmente.

Duplicación de protecciones y prestaciones adicionales

Merece la pena examinar con especial atención los complementos que se venden junto con los dispositivos. Es un ámbito en el que pueden aparecer varias prestaciones similares al mismo tiempo.

Por ejemplo, compras un smartphone y activas una protección adicional para el dispositivo. Unos meses después, cuando renuevas el contrato, el operador te propone otro servicio de protección. Mientras tanto, descubres que una parte de la cobertura podría estar incluida en otro contrato o paquete que ya tienes.

¿Significa esto que todos los pagos adicionales son innecesarios? No. Debes comprobar exactamente qué cubre cada servicio, quién es la entidad responsable, qué incidentes están incluidos, qué exclusiones se aplican y si realmente es posible combinar las prestaciones.

Dos servicios de protección no tienen por qué ofrecer la misma cobertura. Uno puede incluir determinados daños, mientras que el otro puede proporcionar una prestación completamente diferente. Aunque ambos utilicen la palabra

«protección», eso no significa que puedas cancelar uno sin perder un beneficio importante.

Al compararlos, comprueba especialmente:

- Qué incidentes concretos cubre cada servicio.
- Qué dispositivo o persona está protegido.
- Quién es responsable de prestar el servicio.
- Si existen límites, exclusiones o cargos adicionales.
- Si la protección sigue activa y hasta qué fecha tiene validez.

Presta atención también a los periodos de vigencia. Puede que sigas pagando por la protección de un dispositivo antiguo aunque lleves varios meses utilizando uno nuevo. No siempre resulta evidente, especialmente cuando el cobro se realiza automáticamente y no aparece bajo un nombre fácilmente reconocible.

Sin embargo, tampoco conviene cancelar un servicio antes de comprobar sus condiciones. En algunos casos, finalizar la protección puede ser irreversible y quizá no sea posible volver a contratarla posteriormente en las mismas condiciones.

Un paquete combinado no siempre supone un ahorro

Un caso particular son las ofertas combinadas. El proveedor propone internet, teléfono, televisión y prestaciones adicionales por un único precio. A primera vista, parece una opción atractiva porque el importe total es inferior a la suma de los precios individuales de los servicios en su tarifa oficial.

Pero el precio del paquete todavía no demuestra que estés ahorrando realmente.