

Llamadas al 911 de teléfonos celulares

Información de la FCC para el Consumidor

Antecedentes

El número de llamadas al 911 de teléfonos celulares se ha incrementado en más del doble desde 1995, hasta alcanzar más de 50 millones de llamadas al año. El personal de seguridad pública estima que más de la mitad de los millones de llamadas al 911 que recibe diariamente provienen de teléfonos celulares, y el porcentaje sigue creciendo.

Para muchos residentes en los Estados Unidos, el poder llamar al 911 en caso de emergencias es una de las razones principales por las que tienen un celular. Otras llamadas al 911 de celulares provienen de “buenos samaritanos”, quienes reportan accidentes de tráfico, crímenes u otras emergencias. La transmisión rápida a las organizaciones de seguridad pública de éstas y otras llamadas de celulares al 911, beneficia al público porque promueve la seguridad de las vidas humanas y de la propiedad.

Retos únicos que presentan los teléfonos celulares

Los teléfonos celulares pueden ser una herramienta importante para la seguridad pública pero a la vez presentan retos únicos para el personal de seguridad pública y emergencias y para los proveedores de servicios inalámbricos. Como los teléfonos celulares son móviles por naturaleza, no están asociados a una localidad o dirección fija. Una persona que llama por un teléfono celular podría estar realizando la llamada de cualquier parte. Aunque la torre celular que transmite la llamada 911 puede indicar de manera muy general el lugar donde se encuentra la persona que hace la llamada, dicha información, por lo general, no es lo suficientemente específica para que el personal de rescate ayude en forma rápida.

Normas de la FCC para llamadas al 911 de celulares

Como parte de los esfuerzos para mejorar la seguridad pública, la FCC ha establecido normas para mejorar la confiabilidad de los servicios del 911 de teléfonos celulares e identificar el lugar de donde se realizan las llamadas de celulares para que el personal de emergencias pueda ayudar en forma más rápida.

Normas de la FCC para llamadas al 911 de celulares (Cont.-)

Estas normas se aplican a todos los titulares de licencias del servicio celular, Servicio Personal de Comunicaciones (PSC, por sus siglas en inglés) y algunos de Radiofonía Móvil Especializada (SMR, por sus siglas in inglés). Los requisitos específicos son:

Las normas para el **servicio básico 911** exigen que los proveedores de servicio de telefonía celular:

- transmitan todas las llamadas del 911 a un Punto de Respuesta para la Seguridad Pública (PSAP, por sus siglas en inglés), sin considerar si el que llama es un abonado o no de la compañía.

Las normas para el **servicio mejorado E911 fase I** exigen que los proveedores de servicio de telefonía celular:

- proporcionen al PSAP, en un período de seis meses de recibir una solicitud válida, el número de teléfono de la persona que originó la llamada celular al 911 y el lugar de la estación base o torre celular que transmitió la llamada.

(Sigue)



Normas de la FCC para llamadas al 911 de celulares (Cont.-)

Las normas para el **servicio E911 fase II** exigen que los proveedores de servicio de telefonía celular:

- proporcionen información más precisa de la ubicación al PSAP antes de seis meses de recibir una solicitud válida; específicamente la latitud y longitud del que llama, dentro de una precisión de 50 a 300 metros dependiendo del tipo de tecnología de localización usada.
- para el 11 de septiembre de 2012, deben dar información aún más precisa de ubicación, específicamente al PSAP más cercano. La FCC establece un período de cinco años para esta fase para que los proveedores tengan más tiempo de desarrollar esta capacidad. Además, los proveedores del servicio deberán informar cada año a la FCC de su avance para dar esta información de ubicación más precisa para los PSAS con capacidad para la fase II del servicio E911.

Cumplimiento con las normas

Los proveedores de telefonía celular pueden cumplir con ciertas normas para el servicio E911 asegurando que el 95 por ciento de los equipos de sus clientes tengan capacidad para el E911 (referidos también como capaces de localizar). Las normas de la FCC también les permite elegir cómo cumplir con los requisitos. Algunos podrán dar incentivos a sus clientes para alentarlos a que compren teléfonos nuevos que son capaces de localizar. Por ejemplo, pueden ofrecer estos equipos a precio de descuento. Otros proveedores pueden elegir prevenir la reactivación de equipos viejos que no tienen capacidad de E911 o adoptar otras medidas.

Si un proveedor declina reactivar un teléfono que no tiene capacidad de localizar, la FCC le pide al proveedor que aún envíe la llamada al 911 de ese teléfono a un PSAP adecuado.

Cumplimiento con las normas (Cont.-)

Es posible, sin embargo que el proveedor no pueda determinar con precisión y en forma automática su localización para el PSAP. Por tanto, al reemplazar el teléfono, debe siempre preguntar sobre las nuevas capacidades para el servicio E911.

Consejos para las llamadas al 911

Las normas de la FCC para llamadas al 911 para los proveedores de este servicio se han ido implementando a través de los años. Además, las ciudades y estados deben actualizar a los PSAP para que reciban la identificación del que llama y su ubicación, esfuerzo costoso que puede llevar varios años para completarse. Por tanto, es importante que los consumidores que llaman al 911 de celulares recuerden:

- Comunicar de inmediato al operador el lugar de la emergencia.
- Dar al operador su número de teléfono celular de forma que si la llamada se desconecta, éste pueda comunicarse de nuevo con usted.
- Si su celular no ha sido "inicializado" (es decir, usted no tiene un contrato con un proveedor de servicio celular) todavía puede llamar al 911, pero si su llamada de emergencia se desconecta, debe volver a llamar al operador ya que éste no tendrá su número de teléfono y no podrá comunicarse con usted.
- Para ayudar al personal de seguridad pública a asignar los recursos de emergencia, apréndase y use el número asignado en su estado para accidentes de carreteras u otros incidentes que no atentan contra la vida. Con frecuencia, los estados reservan números específicos para este tipo de incidentes. Por ejemplo, el "# 77", es el que se utiliza para los accidentes de carreteras en el estado de Virginia. El número destinado para incidentes que no atentan contra la vida lo puede encontrar en la primera página de su directorio telefónico.

(Sigue) →



Consejos para las llamadas al 911 (Cont.-)

- Evite programar su teléfono para que marque automáticamente el 911 al presionar una tecla, como "9", por ejemplo. Las llamadas no intencionales al 911, que ocurren con frecuencia cuando estas teclas de auto marcación están programadas y se presionan inadvertidamente, causan problemas a los centros de llamadas de servicios de emergencia.
- Si su teléfono celular ya viene programado y activado para marcar automáticamente el 911, desactive esta función. Lea el manual del usuario para saber cómo hacerlo.
- Bloquee su teclado cuando no esté usando su celular y esto evitará las llamadas accidentales al 911.

Presentación de quejas

Si tiene algún problema para completar una llamada al 911 de su celular, primero trate de solucionar el problema con su compañía de teléfono. Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente llenando el Formulario 2000D que se encuentra en el sitio Web de la FCC en

www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html.

También puede escribir al Centro para el Consumidor a fccinfo@fcc.gov; llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax; al 1-866-418-0232; o escribir a:

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Haga clic en www.fcc.gov/cgb/contacts/ para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

02/01/08*-cgb

Presentación de quejas (Cont.-)

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, S.W.
Washington, DC 2055

Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar la información que la FCC necesita para evaluar su queja es a través del Formulario 2000D. Si no usa dicho formulario, su queja debe indicar como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo;
- el nombre de la compañía de la cual se queja; el número de teléfono involucrado, número de cuenta, fecha del incidente y descripción del problema.

Para más información

Para más información sobre las normas de las llamadas al 911 de teléfonos celulares, visite el sitio Web correspondiente en www.fcc.gov/pshs/services/911-services. Para más información sobre éste o cualquier otro tema de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb, o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

