

# FCC Aviso al Consumidor

## Servicio VoIP y 911

El poder tener acceso a los servicios de emergencia marcando el 911 es un componente vital de la seguridad pública y preparación para emergencias. Es imperativo que los consumidores del servicio telefónico puedan comunicarse con los servicios de emergencia no obstante la tecnología que usen para llamar al 911. Para asegurar que el consumidor que elige usar los servicios de Protocolo de Voz por Internet (VoIP, por sus siglas en inglés) no se vea afectado para poder comunicarse con los servicios de emergencia, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) ha tomado medidas para imponer como servicio obligatorio el 911 Mejorado (E911, por sus siglas en inglés) a los proveedores de los servicios "interconectados" de VoIP, es decir, los servicios VoIP que usan la Red Pública Conmutada (PSTN, por sus siglas en inglés), incluyendo las redes inalámbricas, para hacer y finalizar llamadas. Los sistemas E911 proveen automáticamente al personal de los servicios de emergencia, un número para retornar la llamada del que llama al 911 y en la mayoría de los casos, la información de localización.

### ¿Qué significa el servicio interconectado de VoIP?

El servicio interconectado de VoIP le permite hacer y recibir llamadas a, y de números de teléfono tradicionales usando la conexión de Internet de alta velocidad (banda ancha) tal como una línea digital del suscriptor (DSL, por sus siglas en inglés), módem de cable o tecnología inalámbrica de banda ancha. Puede usarse en lugar del servicio telefónico tradicional. Generalmente la tecnología interconectada de VoIP funciona ya sea colocando un adaptador entre el teléfono tradicional y la conexión de Internet o usando un teléfono especial para VoIP que se conecta directamente a su computadora o conexión de Internet. Mientras que puede seleccionar usar el servicio interconectado de VoIP de un sólo lugar, como una residencia, algunos servicios de VoIP pueden usarse desde el lugar donde se encuentre cuando viaja, en tanto tenga disponible una conexión de Internet de banda ancha. Las compañías que ofrecen el servicio interconectado de VoIP identifican al servicio con diferentes nombres. Para encontrar más sobre el servicio VoIP, vea la hoja informativa para el consumidor en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip.html).

### Los retos de seguridad pública para los servicios de VoIP

Los servicios telefónicos tradicionales tienen asociado generalmente un número telefónico en particular con una dirección fija. Los servicios interconectados portátiles de VoIP permiten a los consumidores llevar a su casa o negocio el servicio telefónico,

(Sigue)  
→



prácticamente a cualquier lugar. Ya que ciertos servicios interconectados de VoIP pueden usarse virtualmente de cualquier conexión de Internet, la localización de la persona que llama no puede determinarse automáticamente.

La portabilidad de este servicio eleva los retos para la comunidad que provee los servicios de emergencia. La FCC recientemente ha tomado medidas para asegurar que las llamadas de emergencia desde estos servicios de VoIP lleguen a las autoridades adecuadas de seguridad pública, pero hay ciertas cosas que los consumidores necesitan saber.

Cuando llama al 911 desde un teléfono tradicional, en la mayoría de los casos la llamada es enviada a un Punto de Respuesta de Seguridad Pública (PSAP, por sus siglas en inglés), que es responsable de ayudar a las personas que se encuentran en un área geográfica o comunidad en particular. El personal del PSAP con frecuencia puede identificar automáticamente su ubicación y enviar al personal de emergencia más cercano a ese lugar. Pueden también con frecuencia identificar automáticamente su número telefónico de tal forma que puedan devolverle la llamada si usted se desconecta de la línea.

Ya que el servicio de VoIP funciona en forma diferente al servicio telefónico tradicional, los consumidores que lo usan deben tomar en cuenta que el servicio VoIP 911 puede también funcionar diferente al servicio tradicional del 911. La FCC y los proveedores de servicio de VoIP están haciendo esfuerzos por eliminar estas diferencias, pero algunas de ellas son:

- Las llamadas de VoIP911 podrían no conectarse al PSAP o no escucharse en forma adecuada en las oficinas administrativa del PSAP, donde es posible que no haya personal después de las horas de oficina ni operadores entrenados para los servicios del 911;
- El servicio de VoIP probablemente se conectó correctamente con el PSAP, pero no transmitió automáticamente el número telefónico del usuario y/o la información de su ubicación;
- Es posible que el consumidor tenga que proporcionar información de ubicación u de otro tipo a su proveedor del servicio de VoIP, y **actualizar esta información si cambian de ubicación**, para que su servicio VoIP 911 funcione adecuadamente;
- El servicio de VoIP no funcionó durante una interrupción del suministro eléctrico o cuando la conexión de Internet se desconectó o estaba saturada.

(Sigue)  
→



Para reducir estas diferencias y cualquier posible riesgo que pueda representar el servicio interconectado de VoIP 911 para la seguridad pública, la FCC ha impuesto los siguientes requisitos:

- Todos los proveedores del servicio interconectado de VoIP deben proveer en forma automática los servicios 911 para todos sus clientes como una función estándar y obligatoria sin que el cliente requiera solicitarlo específicamente. Es posible que los proveedores de VoIP no permitan que sus clientes "opten por no recibir" el servicio 911.
- Antes de que un proveedor de servicio interconectado de VoIP pueda activar el servicio a un cliente nuevo, debe obtener de éste la ubicación física donde se usará por primera vez el servicio, de tal forma que el personal de los servicios de emergencia puedan localizar a las personas que llaman al 911. Los proveedores de VoIP interconectado deben también proporcionar una o más formas para que los clientes actualicen fácilmente la ubicación física que han registrado con el proveedor, en caso de que ésta cambie.
- Los proveedores del servicio interconectado de VoIP deben transmitir **todas** las llamadas del 911, así como los números de regreso de las llamadas y la ubicación física registrada de la persona que llama al centro apropiado de llamadas para los servicios de emergencia o la autoridad local para emergencias.
- Los proveedores del servicio interconectado de VoIP deben tomar las medidas adecuadas para garantizar que sus clientes entiendan claramente las limitaciones, si las hay, del servicio 911. Todos los proveedores deben notificar específicamente a sus nuevos clientes y a los ya existentes, en lenguaje claro sobre las circunstancias por las cuales el servicio 911 interconectado de VoIP podría no estar disponible o estar en cierta forma limitado en comparación con el servicio 911 tradicional. Deben distribuir etiquetas a todos los clientes advirtiéndoles cuando el servicio 911 puede estar limitado o no disponible e indicándoles que deben colocar las etiquetas en y/o cerca del equipo que usan junto con el servicio interconectado de VoIP.
- Los proveedores del servicio interconectado de VoIP deben obtener una **confirmación** de todos los clientes actuales indicando que están enterados y comprenden las limitaciones de su servicio 911.
- En algunas áreas, los proveedores de los servicios de emergencia no pueden recibir o procesar la información de la ubicación o el número de regreso de la llamada que automáticamente se obtiene con las llamadas al 911. En esas áreas, los proveedores del servicio interconectado de VoIP deben asegurarse que la llamada al 911 sea dirigida al PSAP apropiado.

(Sigue)



## Consejos para los suscriptores al servicio de VoIP

Si tiene o está pensando en suscribirse a un servicio interconectado de VoIP debe:

- Dar su dirección precisa a su proveedor de servicio interconectado de VoIP para garantizar que los servicios de emergencia lleguen rápidamente adonde se encuentra.
- Familiarizarse con los procedimientos de su proveedor para actualizar su dirección e información de la misma lo más pronto posible en caso de un cambio.
- Haber entendido cualquier limitación de su servicio 911.
- Informar a los niños, niñeras y visitantes sobre su servicio interconectado de VoIP y sus limitaciones con respecto al servicio 911, si las hay.
- En caso de que no haya corriente eléctrica o pierda la conexión de Internet, tenga en cuenta que el servicio interconectado de VoIP también puede interrumpirse. Considere la instalación de un suministro alternativo de corriente eléctrica, conservando una línea de teléfono tradicional o teniendo un teléfono celular.
- Si tiene dudas sobre si el servicio telefónico que está recibiendo es del tipo interconectado de VoIP, comuníquese con su proveedor para más información.

## Presentación de quejas

Si no pudo comunicarse a los servicios de emergencia del 911 usando su servicio de VoIP, puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario que se encuentra en línea en [www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html). También puede escribir al Centro para el Consumidor a [fccinfo@fcc.gov](mailto: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:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, D.C. 20554.

(Sigue)



### Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar, como mínimo:

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

### Para más información

Para más información sobre los servicios interconectados de VoIP y 911, visite el sitio Web en [www.voip911.gov/](http://www.voip911.gov/). Para más información sobre el servicio VoIP en general, consulte la hoja informativa del consumidor en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip.html). Puede llamar también al Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

###

*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](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Visite [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://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.*

09/17/08\*

