

# FCC Aviso al Consumidor

## Las llamadas accidentales al 911 de teléfonos celulares ponen en riesgo la seguridad pública

Las llamadas telefónicas hechas al 911 no intencionales de teléfonos celulares, saturan las líneas telefónicas que envían las llamadas a los puntos individuales de respuesta de seguridad pública (PSAP, por sus siglas en inglés) los cuales atienden las llamadas al 911 y ponen en riesgo su capacidad para responder a emergencias reales. Vamos a explicarle cómo ocurre el problema y lo que puede hacer para evitar llamar accidentalmente al 911.

Muchos de los teléfonos celulares antiguos están equipados con un sistema que automáticamente marca el 911 en casos de emergencia. Por ejemplo, al oprimir una tecla (normalmente la "9"), por unos cuantos segundos. La persona que usa el teléfono es posible que no se dé cuenta que tiene este sistema o que ha sido reactivado por el fabricante o la tienda. El marcar accidentalmente al 911 puede ocurrir aún más frecuentemente con los teléfonos del tipo de carátula abierta que pueden golpear contra otros objetos en una cartera, portafolio o bolsillo del pantalón. Los teléfonos celulares **nuevos** generalmente no tienen la función de marcado automático al 911 o requieren que el usuario la active.

Las llamadas accidentales al 911 son un problema importante para las dependencias de seguridad pública que gastan tiempo y recursos para determinar si las llamadas al 911 son reales o accidentales. El operador de la línea del 911 debe permanecer en la línea para hacer esta determinación. Si no hay nadie en la línea, el operador cuelga y llama de nuevo al usuario para verificar si la llamada original fue accidental o real. Sin embargo, si no responde nadie, el operador puede decidir intentar nuevamente hablar a este teléfono o aún mandar los servicios de emergencia al lugar donde se originó la llamada. Estos esfuerzos no sólo causan una pérdida de recursos, sino que también desvían al poco personal disponible de seguridad pública de otras llamadas que reportan emergencias reales.

### Cómo evitar las llamadas accidentales al 911

**Usted** puede ayudar a eliminar los problemas de llamadas accidentales al 911:

- Bloqueando el teclado mediante una combinación de bloqueo. Algunas de estas combinaciones pueden programarse para activarse en forma automática, y evitar que un teléfono responda cuando se oprimen las teclas, a menos que el usuario lo active con una combinación de unas cuantas teclas.

(Sigue)  
→



- Apagando el sistema de automarcación al 911. Para verificar que su teléfono tiene esta función y cómo apagarla, verifique en el manual del usuario o en el sitio Web del fabricante, o llame a su proveedor de servicio.
- Evitando programar su teléfono celular para la marcación automática o más rápida al 911.

La mayoría de los principales fabricantes de teléfonos celulares y operadoras de telefonía celular están tomando medidas para ayudar a resolver este problema. Por ejemplo, todas las operadoras de este servicio han pedido que los fabricantes de teléfonos celulares no ofrezcan el sistema de marcación automática al 911 en los teléfonos nuevos o que la apaguen antes de su envío.

### Para más información

Para más información sobre otros temas de comunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb), o comuníquese con el Centro para el Consumidor de la FCC enviando un correo electrónico a [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov); llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; por fax al 1-866-418-0232; o por correo a:

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

###

*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.*

11/6/08\*

