

# Telefonía por Internet (VoIP)

## Información de la FCC para el Consumidor

### Antecedentes

La telefonía por Internet (VoIP, por sus siglas en inglés) es una tecnología de comunicaciones que utiliza el “protocolo de Internet” en lugar de los sistemas análogos tradicionales. Algunos servicios de VoIP necesitan sólo una conexión regular de teléfono, mientras que otros en cambio le permiten hacer llamadas usando una conexión de Internet. Algunos servicios de VoIP le pueden permitir llamar únicamente a otras personas que usen el mismo servicio, pero otros le permiten llamar a cualquier número de teléfono – incluyendo números locales, de larga distancia, celulares e internacionales.

### Cómo funciona la telefonía por Internet (VoIP)

La VoIP convierte la señal de voz de su teléfono en una señal digital que puede viajar a través del Internet. Si llama a un número telefónico regular, la señal entonces se reconvierte en el otro extremo. Dependiendo del tipo de servicio de VoIP, usted puede hacer llamadas de VoIP desde una computadora, un teléfono especial para VoIP o un teléfono tradicional con o sin adaptador. Además, la existencia de nuevos puntos de acceso a Internet de alta velocidad o “hot spots” en lugares públicos como aeropuertos, parques y cafés le permiten conectarse a Internet y usar el servicio de VoIP vía inalámbrica. Si su proveedor de servicio de VoIP le asigna un número de teléfono regular, entonces podrá recibir llamadas de teléfonos regulares que no necesitan ningún equipo especial y seguramente podrá marcar como siempre lo ha hecho.

Aquí tenemos un ejemplo de cómo funciona el servicio de VoIP



### ¿Qué tipo de equipo necesito?

Necesitará una conexión de Internet, y para muchos tipos de llamadas de VoIP, necesitará una conexión de Internet de banda ancha. Para más información sobre las conexiones de Internet de banda ancha, visite [www.fcc.gov/cgb/broadband\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/broadband_spanish.html)

Dependiendo del servicio de VoIP que compre, necesitará una computadora, un teléfono especial para VoIP o un teléfono tradicional con un adaptador. Si está llamando a un número telefónico regular, la persona a la que llama no necesita tener un equipo especial, sólo un teléfono.

### ¿Cómo debo usar mi servicio de VoIP?

Si usa un teléfono de VoIP o uno regular, puede hacer y recibir llamadas en forma similar a la del servicio de un teléfono regular. Si utiliza la VoIP con su computadora, normalmente aparece en la pantalla de su computadora el icono de un teléfono. Al hacer clic en el icono le permite marcar los números de un teclado, o marcar haciendo clic en el nombre y número telefónico de un contacto ya preprogramado. Luego

(Sigue)



## ¿Cómo debo usar mi servicio de VoIP? (Cont.-)

escuchará un timbre como cualquier otra llamada. Los servicios de VoIP de computadora tienen diversas formas para notificarle que alguien le está llamando.

## ¿Cuáles son algunas ventajas de la VoIP?

La VoIP puede ofrecerle funciones y servicios que no le ofrecen los servicios telefónicos más tradicionales. Si utiliza la VoIP, puede decidir seguir pagando o no el costo de mantener su servicio telefónico regular. También puede usar su computadora y el servicio de VoIP al mismo tiempo. Al viajar puede tener también ciertos servicios de VoIP y usarlos con una conexión de Internet.

## ¿Existen consideraciones especiales para el uso de VoIP?

Si está considerando reemplazar su servicio telefónico tradicional por VoIP, tome en cuenta lo siguiente:

- Algunos proveedores del servicio VoIP pueden tener limitaciones para el servicio de emergencia 911. Para más información sobre el servicio de VoIP y 911, visite nuestro sitio Web al respecto en [www.voip911.gov](http://www.voip911.gov) o vea nuestra Información al consumidor en: [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip911.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip911.html)
- Algunos servicios de VoIP no funcionan cuando hay interrupciones de corriente eléctrica y es posible que el proveedor no le ofrezca energía de respaldo.
- Los proveedores de VoIP pueden ofrecer o no asistencia de directorios/ sección blanca.

Estos factores pueden cambiar con los nuevos desarrollos en tecnología VoIP. Deberá siempre verificar con probables proveedores de VoIP para confirmar cualquier limitación del servicio que ofrecen, incluyendo el 911.

## Con el servicio VoIP ¿existe alguna diferencia entre hacer una llamada local y una de larga distancia?

Algunos proveedores de VoIP no hacen cargos por llamadas a otros abonados del servicio, pero algunos otros hacen cargos por llamadas de larga distancia a un número fuera de su área de llamadas en forma similar al servicio telefónico fijo tradicional. Otros proveedores de VoIP le permiten llamar a cualquier lado a una tarifa fija por un número determinado de minutos. Su proveedor de VoIP puede permitirle seleccionar un código de área para su servicio de VoIP que sea diferente a su código de área donde reside. Las llamadas realizadas dentro de su código de área de VoIP no se cobrarán como llamadas de larga distancia. Las personas que llamen a su código de área VoIP de otro código de área, pueden incurrir en cargos por llamadas de larga distancia.

## ¿Reglamenta la FCC el servicio de VoIP?

La FCC ha trabajado para crear un ambiente que promueva la competencia e innovación para beneficio de los consumidores, y cuando ha sido necesario, ha tomado acciones para asegurar que los proveedores de VoIP cumplan con los requisitos de seguridad pública y las metas de las políticas públicas importantes.

Por ejemplo, debido a que la FCC ha recibido algunos reportes en donde los abonados al servicio VoIP no pudieron tener acceso a los servicios de emergencia del 911, en junio de 2005, impuso obligaciones a los proveedores de servicios "interconectados" de VoIP y servicios de VoIP para el servicio 911 que permitan a los usuarios hacer y recibir llamadas desde la red de telefonía regular. (Sin embargo, debe saber que las llamadas al 911 usando la VoIP se manejan en forma diferente que las llamadas al 911 hechas por un servicio de telefonía regular. Por favor consulte nuestra hoja informativa para el consumidor sobre los servicios de VoIP y 911 en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip911.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip911.html) para tener una información completa sobre estas diferencias.)

(Sigue)  
→



## ¿Reglamenta la FCC el servicio de VoIP? (Cont.-)

La FCC limita también el uso de los proveedores del servicio interconectado de VoIP de la Información Privada del Cliente en la Red (CPNI, por sus siglas en inglés) como son sus registros de llamadas telefónicas y les exige proteger esta información para evitar su divulgación. Para más información sobre estos límites y requisitos, vea la hoja del consumidor en

[www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/phoneaboutyou.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/phoneaboutyou.html). Además exige que los proveedores del servicio interconectado de VoIP contribuyan al Fondo de Servicio Universal, el cual apoya los servicios de comunicaciones en áreas con un alto costo de vida y para abonados elegibles por su ingreso.

Los proveedores del servicio interconectado de VoIP deben cumplir con los requisitos de los Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones de la Comisión (TRS, por sus siglas en inglés) incluyendo la contribución al Fondo de TRS que se usa para apoyar el suministro de las telecomunicaciones a personas con una discapacidad auditiva o del habla y que ofrecen la marcación abreviada del 711 para acceder a los servicios de retransmisión. Los proveedores de VoIP y fabricantes de equipo también deben asegurar que, en cumplimiento con la Sección 255 de la Ley de Comunicaciones, sus servicios están disponibles y que pueden ser usados por Individuos con estas discapacidades si dicho acceso está ya disponible. Para más información sobre los requisitos de la Sección 255, vea la hoja informativa del consumidor en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/section255.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/section255.html).

Finalmente, la FCC ahora está exigiendo que los proveedores del servicio interconectado de VoIP y las compañías telefónicas que obtienen los números para ellos, cumplan con las normas de Portabilidad de Números Locales (LNP, por sus siglas en inglés). Estas normas

## ¿Reglamenta la FCC el servicio de VoIP? (Cont.-)

permiten que los abonados al servicio telefónico y ahora al VoIP cambien de proveedor pero permaneciendo en su misma área geográfica para conservar sus números telefónicos. Los proveedores de VoIP deben también contribuir con los fondos establecidos para compartir los costos administrativos de LNP y de los números entre todos los proveedores de telecomunicaciones que se benefician de estos servicios. Para más información sobre los requisitos de LNP, vea nuestra hoja informativa para el consumidor en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/numbport.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/numbport.html).

### Presentación de quejas con la FCC

Si tiene preguntas sobre la forma como un proveedor de VoIP maneja sus llamadas al 911 o sus registros de llamadas telefónicas, hace sus servicios disponibles y para uso de las personas discapacitadas, o como hace la portabilidad de su número telefónico, 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 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)



## Presentación de quejas con la FCC (Cont.-)

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;
- los números de teléfono y de la cuenta que son objeto de su queja;
- los nombres y teléfonos de todas las compañías involucradas en su queja; y
- Los detalles de su queja y cualquier información relevante adicional.

### Para más información

Para más información sobre VoIP, visite el sitio Web de la FCC en [www.fcc.gov/voip/](http://www.fcc.gov/voip/). 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](http://www.fcc.gov/cgb), o comuníquese con el 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) escribanos 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.*

10/16/08\*

