

FCC Aviso al Consumidor

VoIP y el Servicio 911

La capacidad de acceso a los servicios de emergencia marcando el 911 es un componente vital de la seguridad pública y de la preparación para emergencias. Es imperativo que los consumidores de servicios telefónicos puedan comunicarse con los servicios de emergencia, mediante cualquier tecnología que usen para llamar al 911. Para evitar que los consumidores que optan por el Protocolo de Voz por Internet (VoIP, por sus siglas en inglés) para su servicio telefónico vean afectada su capacidad para comunicarse con los servicios de emergencia, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) ha adoptado medidas, requiriendo que los proveedores de servicios de VoIP "interconectado" cumplan con las exigencias del servicio 911 Mejorado (*Enhanced 911*, E911, por sus siglas en inglés). --Los servicios de VoIP "interconectado" son aquellos que usan la Red Pública Conmutada (PSTN, por sus siglas en inglés), incluyendo las redes inalámbricas, para iniciar y terminar llamadas--. Los sistemas E911 proveen automáticamente, al personal de los servicios de emergencia, un número para devolver la llamada a quien ha llamado al 911 y en la mayoría de los casos, la información de localización de esa persona.

¿En qué consiste el servicio de VoIP interconectado?

El servicio de VoIP interconectado permite hacer y recibir llamadas a, y desde números de teléfono tradicionales usando una conexión de Internet, posiblemente de alta velocidad (banda ancha), como la Línea Digital del Suscriptor (DSL, por sus siglas en inglés), módem de cable o banda ancha inalámbrica. Puede usarse en lugar del servicio telefónico tradicional. Generalmente la tecnología de VoIP interconectado 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. Aunque usted puede optar por el uso del servicio de VoIP interconectado en un sólo lugar, como por ejemplo, una residencia, algunos servicios de VoIP interconectado pueden usarse desde el sitio donde usted se encuentra cuando viaja, en tanto tenga disponible una conexión de Internet de banda ancha. Las compañías que ofrecen el servicio de VoIP interconectado identifican al servicio con diferentes marcas. Para averiguar más sobre el servicio VoIP, vea la hoja informativa para el consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip.html.

Los desafíos de seguridad pública para el servicio VoIP

Los servicios telefónicos tradicionales generalmente tienen asociado un número telefónico específico con una dirección fija. Los servicios portátiles de VoIP interconectado permiten a los consumidores trasladarse con el servicio telefónico de su

(Sigue)



Federal Communications Commission ■ Consumer and Governmental Affairs Bureau ■ 445 12th St., SW ■ Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) ■ TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) ■ Fax: 1-866-418-0232 ■ www.fcc.gov/cgb

casa o negocio, prácticamente a cualquier lugar. Dado que ciertos servicios de VoIP interconectado pueden usarse desde cualquier conexión de Internet, en cualquier parte, la localización de la persona que llama no puede determinarse automáticamente.

La portabilidad de este servicio representa una serie de desafíos para la comunidad que provee los servicios de emergencia. Aunque la FCC recientemente ha adoptado medidas para asegurar que las llamadas de emergencia desde estos servicios de VoIP lleguen a las autoridades adecuadas de seguridad pública, posiblemente aún haya algunas diferencias entre el VoIP E911 y el servicio fijo tradicional E911, de manera que hay ciertos detalles que los consumidores necesitan saber.

Cuando usted 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. Con frecuencia, el personal del PSAP puede identificar automáticamente su ubicación y enviar a ese lugar al personal de emergencia más cercano. Pueden también con frecuencia identificar automáticamente su número telefónico, para devolverle la llamada en caso de que la conexión se interrumpa.

Asimismo, dado 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 también podría operar de manera diferente a la forma en que opera el 911 tradicional. La FCC y los proveedores de servicio de VoIP están logrando avances en la eliminación de estas diferencias, pero algunas que aún podrían presentarse son:

- Algunas llamadas por VoIP al 911 podrían no conectarse al PSAP o canalizarse de manera inapropiada a las oficinas administrativas del PSAP, donde es posible que no haya personal después de horarios de oficina, ni operadores entrenados para los servicios del 911.
- Podría ocurrir que algunas llamadas por VoIP al 911 se conecten correctamente con el PSAP, pero no transmitan automáticamente el número telefónico del usuario y/o la información de su ubicación.
- Es posible que los consumidores tengan que proporcionar información de su ubicación o de algún otro tipo a sus proveedores de servicios de VoIP y **actualizar esta información si cambian de ubicación**, para que su servicio VoIP 911 funcione adecuadamente.
- Es posible que el servicio de VoIP no funcione durante una interrupción del suministro eléctrico o cuando la conexión de Internet falle o esté saturada.

(Sigue)



Para aminorar tanto el efecto de estas diferencias, como cualquier riesgo que el servicio interconectado de VoIP 911 pudiera representar para la seguridad pública, la FCC ha dispuesto las siguientes exigencias:

- Todos los proveedores de VoIP interconectado deben proveer en forma automática los servicios 911 para todos sus clientes como una función estándar y obligatoria, sin que el cliente tenga que solicitarlo específicamente. Los proveedores de VoIP no pueden permitir que sus clientes opten por no recibir el servicio 911 (*opt out*, en inglés).
- Antes de que un proveedor de VoIP interconectado otorgue sus servicios a un cliente nuevo, el proveedor debe obtener del consumidor la ubicación física donde se usará por primera vez el servicio, de tal forma que los funcionarios de los servicios de emergencia puedan localizar a cualquier persona que llame al 911. Los proveedores de VoIP interconectado también deben ofrecer a los clientes una o más opciones para actualizar fácilmente la ubicación física que han inscrito ante el proveedor, en caso de que ésta cambie.
- Los proveedores de VoIP interconectado deben transmitir **todas** las llamadas al 911, así como los números para devolver las llamadas y la ubicación física inscrita por quien inicia la llamada al centro de llamadas o autoridad local que corresponda para casos de emergencias.
- Los proveedores de VoIP interconectado deben tomar las medidas correspondientes para garantizar que sus clientes entiendan claramente las limitaciones, si las hay, de su servicio 911. Todos los proveedores deben notificar específicamente a sus nuevos clientes y a los ya existentes, en lenguaje claro y simple, sobre las circunstancias en las cuales el servicio 911 de VoIP interconectado podría no estar disponible o estar limitado en cierta forma, en comparación con el servicio 911 tradicional. Los proveedores deben distribuir etiquetas a todos los clientes, advirtiéndoles en caso de que el servicio 911 pueda presentar limitaciones o no estar disponible e instruyéndoles respecto a pegar las etiquetas sobre y/o cerca del equipo que usan en combinación con el servicio de VoIP interconectado.
- Los proveedores de VoIP interconectado deben obtener una **confirmación** de todos sus clientes oficiales, 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 del número para devolución de llamadas que automáticamente se obtiene con las llamadas al 911. En esas áreas, los proveedores de VoIP interconectado deben asegurarse de que las llamadas al 911 sean dirigidas al PSAP apropiado.

(Sigue)



Limitaciones de otros servicios VoIP

- Los suscriptores de servicios de VoIP que no tienen plena interconexión con la Red Pública Conmutada (PSTN, por sus siglas en inglés) deben tomar en cuenta que actualmente, a los proveedores de esos servicios no se les exige cumplir con las normas de la FCC para el 911 ni para el E911.

Consejos para los suscriptores del servicio de VoIP plenamente interconectado

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

- Dar su dirección precisa a su proveedor de servicio de VoIP interconectado para garantizar que los servicios de emergencia sean despachados rápidamente al sitio donde usted se encuentra.
- Familiarizarse con los procedimientos de su proveedor de servicio de VoIP para actualizar su dirección lo más pronto posible en caso de cambios.
- Entender claramente los detalles de cualquier limitación de su servicio 911.
- Informar a los niños, niñeras y visitantes sobre su servicio de VoIP interconectado y las limitaciones del mismo con respecto al servicio 911, si las hay.
- En caso de cortes en el suministro eléctrico y pérdida de su conexión de Internet, tenga en cuenta que el servicio de VoIP interconectado también puede interrumpirse. Considere la instalación de un suministro alternativo de corriente eléctrica, la mantención de una línea de teléfono tradicional o el uso de un teléfono celular, como respaldo.
- Si tiene dudas respecto a que el servicio telefónico que está recibiendo sea efectivamente un servicio de VoIP interconectado, comuníquese con su proveedor para obtener más información.
- En la actualidad, los PSAPs no cuentan con la capacidad técnica de recibir textos, fotografías o videos.

Presentación de quejas

Si no ha podido comunicarse con los servicios de emergencia usando su servicio de VoIP, puede presentar una queja ante 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. También puede presentar una queja ante el Centro para el Consumidor de la FCC, llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de 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 and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554.

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 localizarle.
- el nombre y teléfono de la compañía involucrada en su queja; el número de teléfono involucrado, el número de cuenta, la fecha del incidente y una descripción del problema.

Para más información

Para obtener más información sobre los servicios de VoIP interconectado en relación a los servicios 911, visite el sitio web en www.fcc.gov/voip (en inglés). Para obtener más información sobre el servicio de VoIP en general, consulte la hoja informativa del consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/voip.html. Puede llamar también al Centro para el Consumidor de la FCC, usando la información proporcionada más arriba en la sección de presentación de quejas.

###

Para obtener 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 correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

Para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión, visite www.fcc.gov/cgb/contacts/ (en inglés).

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

Última revisión 03/02/12



Federal Communications Commission ■ Consumer and Governmental Affairs Bureau ■ 445 12th St, SW ■ Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) ■ TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) ■ Fax: 1-866-418-0232 ■ www.fcc.gov/cgb