

# Servicios 911 para Teléfonos Móviles

## Información de la FCC para el Consumidor

### Antecedentes

La cantidad de llamadas efectuadas al 911 usando teléfonos móviles (celulares) se ha incrementado significativamente. Se estima que aproximadamente el 70 por ciento de las llamadas que el 911 recibe diariamente provienen de teléfonos móviles y esa proporción sigue aumentando.

Para muchos estadounidenses, la capacidad de llamar al 911 para pedir ayuda en caso de emergencia es una de las principales razones que justifican poseer un teléfono celular. Otras llamadas de teléfonos móviles al 911 provienen de “buenos samaritanos”, personas que llaman para informar sobre algún accidente de tránsito, crímenes u otras emergencias. La rápida transferencia a las instancias responsables de la seguridad pública, de las llamadas recibidas por el servicio 911 desde teléfonos celulares, beneficia a las personas en general, favoreciendo la seguridad de las vidas humanas y de la propiedad.

### Retos representados por los teléfonos celulares

Aunque los teléfonos celulares pueden ser una herramienta importante para la seguridad de las personas en general, a la vez crean retos particularmente exigentes para el personal de seguridad pública y de emergencias y para los proveedores de servicios inalámbricos. Dado que los teléfonos celulares son móviles por su propia naturaleza, no están asociados a una localidad o domicilio fijos. Aunque la torre celular más cercana a la localización de la persona que llama de un celular al 911 puede dar una indicación general del lugar donde se localiza quien efectúa una llamada, con frecuencia esa información no es suficientemente específica para poder enviar personal de rescate y dar la ayuda necesaria, rápidamente, a quien efectúa la llamada.

### Normas de la FCC para llamadas móviles al 911

Como parte de nuestros esfuerzos para mejorar la seguridad pública, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) ha adoptado normas destinadas a mejorar la confiabilidad de los servicios del 911 para los teléfonos móviles y la precisión de la información de localización transmitida en una llamada al 911 desde un teléfono celular.

### Normas de la FCC para llamadas móviles al 911 (cont.)

Estas mejoras permiten al personal de respuesta de emergencias asegurar que los Puntos de Respuesta de Seguridad Pública (*Public Safety Answering Points*, PSAPs, por sus siglas en inglés) reciban información significativa y exacta sobre la localización de quienes llaman al 911 desde un teléfono móvil, para despachar al personal local de emergencias a la ubicación correcta y para proveer asistencia más rápidamente a quienes llaman al 911.

Las normas de la FCC para llamadas al 911 desde teléfonos celulares son pertinentes para todos los titulares de licencias de aparatos móviles; para titulares de licencias de los servicios de comunicaciones personales por banda ancha (PCS, por sus siglas en inglés) y para ciertos titulares de licencias para la radiofonía móvil especializada (SMR, por sus siglas en inglés). Pero actualmente están excluidos los servicios móviles satelitales (MSS, por sus siglas en inglés).

(Sigue)



## Normas de la FCC para llamadas móviles al 911 (cont.)

Las normas básicas de la FCC para el servicio 911 exigen a los proveedores de telefonía celular transmitir todas las llamadas al 911 a un PSAP, sin importar si quien llama es un abonado o no a los servicios del proveedor.

La Fase I de las normas para el servicio 911 mejorado (E911), exige a los proveedores de telefonía móvil proporcionar al PSAP el número telefónico del originador de la llamada celular al 911 y la localización de la estación de base o radio base que transmite la llamada.

La Fase II de las normas para el servicio E911 exige a los proveedores de telefonía celular proporcionar información más precisa sobre la localización de la persona que llama al PSAP. Específicamente, la longitud y latitud donde se ubica quien llama. Esta información debe tener una exactitud en un rango de 50 a 300 metros, dependiendo del tipo de tecnología de localización utilizada.

Recientemente, la FCC comenzó a exigir a los portadores de servicios inalámbricos proporcionar información más precisa a los PSAPs sobre la localización de las llamadas. Por lo tanto, a los proveedores inalámbricos se les exigirá cumplir con las normas de exactitud de localización de la FCC, ya sea en base a nivel geográfico de condado o de PSAP. Los nuevos estándares son pertinentes sólo para mediciones en sitios abiertos, ya que el uso al interior de recintos representa singulares obstáculos.

### Cumplimiento

La FCC recientemente estableció estándares que los proveedores de servicios inalámbricos deben cumplir en un lapso de ocho años – otorgando a los portadores de servicios inalámbricos un periodo de tiempo razonable para cumplir con las nuevas exigencias de exactitud de localización de la agencia, ahora más estrictas.

### Cumplimiento (cont.)

Desde el año 2011, los proveedores de servicios inalámbricos deben presentar ante la FCC una lista de condados o porciones de condados que estén planeando excluir de las exigencias de exactitud de localización. La FCC permitirá a los proveedores de servicios inalámbricos excluir condados o porciones de condados, sólo donde los proveedores inalámbricos determinen que la capacidad de dar exactitud de localización es limitada o tecnológicamente imposible, debido a su densidad de forestación o por la inhabilidad de triangular la ubicación de quien llama. Los portadores inalámbricos deben informar cualquier cambio en sus listas de exclusión dentro de los treinta días siguientes al cambio. Las listas de exclusión y los cambios deben ser informados en el registro de procedimiento rotulado, referido a la exactitud de localización (*PS Docket No. 07-114*), disponible al público en el Sistema Electrónico de Presentación de Comentarios (*Electronic Comment Filing System, ECFS* por sus siglas en inglés), en la página web de la FCC.

### Consejos para los consumidores

Como lo indicáramos más arriba, es posible que un proveedor de servicios móviles no logre determinar con exactitud ni automáticamente la ubicación de alguien que llama al 911. Por eso, siempre que reemplace su aparato móvil, usted debería consultar sobre las capacidades del nuevo aparato en conexión con el E911. Es posible que algunos proveedores ofrezcan incentivos para alentar a los consumidores cuyos aparatos no poseen capacidad de localización, a obtener nuevos dispositivos que sí tengan capacidad de localización. Por ejemplo, es posible que ofrezcan un descuento en la compra de aparatos con capacidad de localización.

(Sigue)



### Consejos para los consumidores (cont.)

Algunos proveedores pueden optar por evitar la reactivación de aparatos antiguos que no posean capacidades para el E911 o pueden adoptar otras medidas.

Aunque un proveedor se niegue a reactivar un aparato que no tiene capacidad de localización, la FCC le exige a ese proveedor enviar al PSAP apropiado las llamadas cursadas al 911, desde ese aparato.

### Consejos para llamar al 911

Los consumidores que hagan una llamada al 911 desde un teléfono móvil deben recordar lo siguiente:

- Informar inmediatamente, al operador que recibe la llamada, cuál es la localización de la emergencia.
- Dar al operador que recibe la llamada su número de teléfono celular de tal forma que si la llamada se desconecta, éste pueda comunicarse de nuevo con usted.
- Los PSAPs no cuentan actualmente con capacidad técnica para recibir textos, fotos ni videos.
- Si su teléfono móvil no se ha "inicializado" (es decir, usted no tiene un contrato con un proveedor de servicios inalámbricos) y su llamada de emergencia llega a desconectarse, usted debe llamar al operador de emergencias nuevamente, ya que él o ella no tienen su teléfono y no puede contactarle.
- Para ayudarle al personal de seguridad pública en la asignación de los recursos de emergencia, apréndase y use el número asignado en su estado para accidentes de carreteras u otros incidentes que no impliquen riesgo de muerte. Con frecuencia, los estados reservan ciertos números específicos para este tipo de incidentes. Por ejemplo, el "# 77" es el número utilizado para los accidentes de carreteras en el estado de Virginia.

### Consejos para llamar al 911 (cont.)

- Evite programar su teléfono para que automáticamente marque el 911 al presionar una tecla, como el número "9". Las llamadas no intencionales al 911 que con frecuencia ocurren cuando estas teclas de marcación automática están programadas y se presionan inadvertidamente, causan problemas a los centros de llamadas para los servicios de emergencia.
- Si su teléfono celular ya viene programado y activado para la marcación automática al 911, desactive esa función. Busque las instrucciones para hacerlo, en el manual del usuario.
- Bloquee su teclado numérico cuando no esté usando el teléfono celular. Así evitará las llamadas accidentales al 911.
- Considere también crear un contacto en la memoria de su teléfono celular con las siglas "ICE" (*"In Case of Emergency"*, que significa "en caso de emergencia") indicando los números telefónicos de las personas que usted desea sean notificadas en caso de emergencia.

### Presentación de quejas

Si tiene algún problema para completar una llamada al 911 de su teléfono celular, primero trate de resolver su problema directamente con su proveedor. Si no lo puede hacer o considera que su proveedor no está cumpliendo con los requisitos del servicio 911 para celulares, puede presentar una queja ante la FCC sin cargo alguno. Puede presentarla usando el formulario en línea que se encuentra en [www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html). También puede hacerlo llamando al Centro del Consumidor de la FCC al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz; al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY o escribiendo a:

(Sigue)



Federal Communications Commission  
 Consumer and Governmental Affairs Bureau  
 Consumer Inquiries and Complaints Division  
 445 12<sup>th</sup> Street, S.W.  
 Washington, DC 20554.

### Lo que debe incluir su queja

Cuando abra el formulario electrónico para quejas, encontrará una serie de preguntas que le llevarán a la sección del formulario en particular que usted necesita completar. 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 de la compañía de la cual se queja; número de teléfono involucrado, número de cuenta, fecha del incidente y descripción del problema.

### Para más información

Para obtener más información sobre las normas de la FCC para el servicio 911 de teléfonos celulares, visite el sitio web de la FCC en [www.fcc.gov/pshs/services/911-services](http://www.fcc.gov/pshs/services/911-services) (en inglés).

Para obtener información sobre otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC en [www.fcc.gov/espanol](http://www.fcc.gov/espanol) o contáctese con la Comisión usando la información proporcionada para presentar una queja.

###

*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 email a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

Visite [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) (en inglés) 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 educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

Última revisión 03/02/12

