

## Envío de textos al 911

La función conocida en inglés como “Text-to-911” es la habilidad de enviar un mensaje de textos desde su teléfono o aparato móvil al 911 para contactar a los operadores que reciben llamadas de emergencia al 911.

En el futuro, la función de enviar textos al 911 estará ampliamente disponible en Estados Unidos. Sin embargo, en la actualidad esa capacidad (“text-to-911”) solo está disponible en ciertos mercados, donde hay centros de llamadas al 911. No todos estos centros de llamadas, también conocidos como puntos de respuesta para la seguridad pública (*Public Safety Answering Points, PSAPs* por sus siglas en inglés) han optado por aceptar mensajes de texto por parte del público en casos de emergencias. Por esta razón, a menos que usted haya confirmado que el PSAP de su área acepta textos (“text-to-911”), usted no debería depender del envío de un texto al 911 para contactarse con los servicios de emergencia. A continuación, un enlace a una lista de áreas geográficas que cuentan con el servicio “text-to-911”:

[http://transition.fcc.gov/pshs/911/Text911PSAP/Text\\_911\\_Master\\_PSAP\\_Registry.xlsx](http://transition.fcc.gov/pshs/911/Text911PSAP/Text_911_Master_PSAP_Registry.xlsx) (en inglés).

Recientemente, la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) ha adoptado medidas para dar más disponibilidad a la función “text-to-911”. El 8 de agosto de 2014, la Comisión adoptó una orden que exigirá a todos los proveedores de telefonía móvil y a otros proveedores de comunicación por textos, poner a disposición de los consumidores la capacidad de enviar mensajes de texto desde y a números telefónicos en Estados Unidos, para hacer llegar textos de emergencia a los PSAPs que lo soliciten. Se ordenó a los proveedores de telefonía móvil y a otros proveedores de mensajería de texto que no daban soporte al envío de textos de emergencia al 911 (“text-to-911”) que lo hicieran a más tardar a fin de 2014. Estas entidades deben responder a la solicitud de las PSAPs, de contar con la capacidad de hacer llegar textos al 911 (“text-to-911”) a más tardar el 30 de junio de 2015 o hasta seis meses después de la fecha en que un PSAP efectúe la solicitud, si la fecha tope recae después del 30 de junio.

Más abajo podrá encontrar información adicional respecto a la disponibilidad de usar textos para contactar al servicio de emergencia 911 (“text-to-911”). Esta información será actualizada periódicamente.

Advertimos a los consumidores que incluso en áreas en que los centros de recepción de llamadas de emergencia (PSAPs) aceptan textos al 911, esta función es solamente un complemento del servicio disponible de llamadas de voz al 911, pero no lo substituye. Los consumidores deberían efectuar una llamada de voz para contactar al 911 en caso de emergencias, siempre que les sea posible.

### Cómo contactarse con el 911

Si usted usa un teléfono móvil u otro tipo de aparato móvil, asegúrese de hacer lo siguiente en casos de emergencias:

- Póngase en contacto con el 911 efectuando siempre una llamada de voz, si puede hacerlo.
- Si usted es sordo/a, tiene dificultades auditivas o del habla y la función “text-to-911” no está disponible, use un servicio de TTY o de retransmisión de telecomunicaciones (*Telecommunications Relay Service, TRS*, en inglés) en la medida que pueda.

- Recuerde – actualmente, en la mayoría de los casos, usted no podrá contactarse con el servicio de emergencias 911 mediante el envío de un mensaje de texto.

## Rebote de mensajes

Las normas de la FCC exigen a todos los proveedores de telefonía móvil, y a otros proveedores de mensajería de textos, el envío de un mensaje automático de respuesta o “de rebote” (*bounce-back message*, en inglés) cuando usted intenta enviar un mensaje de textos al 911 en un área donde este servicio aún no está disponible. De tal forma, usted sabrá que su texto no fue recibido.

- A los consumidores que reciben mensajes “de rebote” se les aconseja contactar a los servicios de emergencia de alguna otra forma, como por ejemplo efectuando una llamada telefónica de voz o usando un servicio de retransmisión de telecomunicaciones o “TRS” (esto último en el caso de consumidores sordos o con problemas auditivos o del habla).
- La exigencia de los mensajes “de rebote” tiene por objeto informar a los consumidores y minimizar el riesgo de que un consumidor crea erróneamente que un texto al 911 ha sido transmitido al centro de asistencia en emergencias (PSAP) cuando en realidad el servicio a dicho centro no está disponible.

## ¿Cuándo estará disponible ampliamente la función “text-to-911”?

- Todos los proveedores de servicios móviles en Estados Unidos y otros proveedores de mensajería de texto que no hayan dispuesto aún la función “text-to-911” para uso del público, deben hacerlo y deben responder a las solicitudes de los PSAPs de hacer llegar mensajes vía “text-to-911” a más tardar el 30 de junio de 2015 o dentro de seis meses a partir de la solicitud del PSAP, si es en una fecha posterior al 30 de junio de 2015.
- La Comisión ha alentado a los PSAPs para que comiencen a aceptar textos a medida que los proveedores de textos desarrollan la capacidad “text-to-911”. Cada PSAP en particular decidirá si comienza a aceptar textos y a partir de qué fecha. A continuación un enlace a una lista de PSAPs que reciben mensajes de texto en la actualidad: [http://transition.fcc.gov/pshs/911/Text911PSAP/Text\\_911\\_Master\\_PSAP\\_Registry.xlsx](http://transition.fcc.gov/pshs/911/Text911PSAP/Text_911_Master_PSAP_Registry.xlsx) (en inglés)
- Anticipamos que otras instancias se sumarán y que con el tiempo la función “text-to-911” estará disponible en más áreas. Para obtener información sobre las prácticas mejoradas para la seguridad pública y sobre los PSAPs que ya han implementado el servicio “text-to-911” ingrese a: <http://www.fcc.gov/encyclopedia/best-practices-implementing-text-911> (en inglés).

## ¿Qué proveedores deben dar apoyo al servicio “text-to-911”?

- Las cuatro principales empresas proveedoras de telefonía móvil (AT&T, Sprint, T-Mobile y Verizon) ya proveen servicios “text-to-911” voluntariamente en áreas atendidas por sus redes, donde los PSAPs están preparados para la recepción de textos.
- Las normas de la Comisión para la función “text-to-911” se aplica a todos los proveedores de servicios de telefonía móvil y otros proveedores de mensajería de texto que dan a los consumidores la opción de enviar mensajes de texto a y desde números telefónicos en Estados Unidos. De tal forma, a todos los proveedores mencionados se les exigirá comenzar a enviar textos de emergencia a los PSAPs que lo soliciten, a más tardar a partir del 30 de junio de 2015.
- Las normas de la Comisión para los servicios “text-to-911” no son pertinentes para las aplicaciones de mensajería de textos que no den soporte al envío de textos desde y a números telefónicos en Estados Unidos. Las aplicaciones para mensajería de texto que sólo dan soporte



al intercambio de textos con otros usuarios de dicha aplicación o la mensajería de textos por los medios de interacción social en la red (*social media*, en inglés) no están obligados a dar soporte a los servicios “text-to-911”.

- La FCC adoptó una tercera notificación de propuesta de elaboración de normas (*Third Further Notice of Proposed Rulemaking, FNPRM* por sus siglas en inglés) que explora asuntos adicionales relacionados con la función “text-to-911”, incluyendo el envío de información de localización, el soporte de servicios “text-to-911” en itinerancia y futuros servicios de mensajería de texto, como las comunicaciones por texto en tiempo real.

### **El estatus del emplazamiento de los servicios “text-to-911”**

- Áreas en que la función “Text-to-911” está disponible (Excel, actualizada mensualmente; en inglés): [http://transition.fcc.gov/pshs/911/Text911PSAP/Text\\_911\\_Master\\_PSAP\\_Registry.xlsx](http://transition.fcc.gov/pshs/911/Text911PSAP/Text_911_Master_PSAP_Registry.xlsx) (en inglés).
- Para datos y preguntas frecuentes sobre “Text-to-911”, pinche: [www.fcc.gov/guides/text-911-quick-facts-fags](http://www.fcc.gov/guides/text-911-quick-facts-fags) (en inglés).

### **Para más información**

Para averiguar más sobre los programas de promoción de acceso a los servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidades, visite el sitio web de la oficina de la FCC para los derechos de las personas con discapacidades (*FCC's Disability Rights Office*, en inglés): [www.fcc.gov/encyclopedia/disability-rights-office](http://www.fcc.gov/encyclopedia/disability-rights-office) (en inglés). Usted cuenta con múltiples opciones para contactarse con la FCC.

Ingresando al sitio web del centro de la FCC para el consumidor (*Consumer Help Center*, en inglés): <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).

Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322).

Por videófono para ASL: 1-844-432-2275.

Por correo postal:

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

### **Formatos accesibles**

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio – escribanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíe un correo electrónico a [fcc504@fcc.gov](mailto:fcc504@fcc.gov).

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

Última edición: 20 de abril de 2015

