

# FCC Aviso al Consumidor

## Las llamadas accidentales al 9-1-1 de teléfonos celulares ponen en riesgo la seguridad pública

Los puntos individuales de respuesta de seguridad pública (PSAP, por sus siglas en inglés) al 911 han estimado que aproximadamente entre un 25% y un 70% de las llamadas que reciben de celulares no son intencionales, saturando sus líneas telefónicas y arriesgando su capacidad para responder a emergencias reales. Vamos a explicarle cómo ocurre el problema y como puede evitar llamar accidentalmente al 9-1-1.

Muchos de los teléfonos celulares antiguos están equipados con un sistema que automáticamente marca el 9-1-1 en casos de emergencia, como por ejemplo, al oprimir una tecla (normalmente la "9"), por unos cuantos segundos. Estos teléfonos, con frecuencia vienen preprogramados con el sistema ya activado, y es posible que el usuario no sepa del sistema o que está activado. (Actualmente hay pocos teléfonos **nuevos** que tienen este sistema, y si lo tienen, normalmente el usuario debe activarlo). El problema se presenta cuando uno de estos modelos antiguos de teléfono, especialmente los del tipo de "barra de dulce" (con un diseño de carátula abierta), golpea contra algo, o bien una tecla se oprime accidentalmente mientras el teléfono se encuentra en la cartera, el portafolio, bolsillos del pantalón o en el cinturón del usuario.

Las llamadas accidentales al 9-1-1 son un problema importante para las dependencias de seguridad pública que gastan tiempo y recursos para determinar si las llamadas al 9-1-1 son reales o accidentales. Ya que el operador de la línea del 9-1-1 no sabe si la llamada es accidental o real, lo que hace generalmente es esperar en la línea para tratar de determinar qué es lo que pasa. En algunos casos, si no hay nadie en la línea, el operador cuelga y llama de nuevo al usuario para verificar si la llamada original fue accidental. 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 solo 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 9-1-1

Para mayor información sobre estos asuntos visite la página web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC en [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb), así como otros enlaces a otras páginas, incluyendo la página de la Asociación Nacional de Números de Emergencia (NENA, por sus siglas en inglés).

(Sigue)



Federal Communications Commission • Consumer & 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](http://www.fcc.gov/cgb)

Los **consumidores** pueden ayudar a eliminar los problemas de llamadas accidentales siguiendo estos tres pasos:

- 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.
- Apagando el sistema de automarcación al 9-1-1. Verifique cómo hacer esto, en el manual del usuario.
- Evite programar su teléfono celular para la marcación automática o más rápida al 9-1-1.

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 apaguen el sistema de automarcación al 9-1-1 antes de enviarles los teléfonos nuevos y/o que no ofrezcan la opción del sistema de automarcación.

A partir del 1 de enero de 2003, todos los teléfonos certificados por la Asociación de Internet y Telecomunicaciones Celulares (CTIA, por sus siglas en inglés), **no** estarán preprogramados para la marcación al 9-1-1.

Para información adicional o para saber si su teléfono celular tiene el sistema de automarcación al 9-1-1, verifique en el manual del usuario, llame a su proveedor del servicio, o verifique la página web del fabricante de su teléfono celular. También puede visitar la página web de la Oficina de Telefonía Celular de la FCC, [wireless.fcc.gov](http://wireless.fcc.gov), para obtener mayor información y una copia del Informe del personal de telecomunicaciones inalámbricas, "Prevención de llamadas no intencionales al 911 desde su teléfono celular", DA 02-3413, publicado el 11 de diciembre de 2002.

###

*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).*

Haga clic en <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.*

12/11/02



Federal Communications Commission ■ Consumer & 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](http://www.fcc.gov/cgb)