

### Antecedentes

El número de llamadas hechas al 911 de teléfonos celulares se ha incrementado radicalmente. El personal de seguridad pública estima que aproximadamente 50% de los millones de llamadas que recibe diariamente provienen de teléfonos celulares, porcentaje que ha ido creciendo.

Para muchos estadounidenses, el poder llamar al 911 para pedir ayuda en caso de emergencia es una de las principales razones para poseer un teléfono celular. Otras llamadas al 911 de celulares provienen de “buenos samaritanos” que llaman para reportar algún accidente de tráfico, crimen u otras emergencias. El poder enviar éstas y otras llamadas que se reciben en el 911 de celulares, a las organizaciones de seguridad pública beneficia al público promoviendo la seguridad de las vidas humanas y de la propiedad.

### Retos únicos que presentan los teléfonos celulares

Los teléfonos celulares pueden ser una herramienta importante para la seguridad pública pero a la vez crean retos únicos para el personal de seguridad pública y emergencias y para los proveedores de servicios inalámbricos. Ya que los teléfonos celulares son móviles por su propia naturaleza, no están asociados a una localidad o dirección fija. Una persona que llama por un teléfono celular puede hacerlo de cualquier parte. Mientras que la torre celular que se usó para llevar una llamada 911 puede proporcionar una indicación muy general del lugar donde se localiza el que hace la llamada, esa información normalmente no es suficientemente específica para poder enviar personal de rescate y dar la ayuda necesaria en forma rápida.

### Normas de la FCC para llamadas al 911 de teléfonos celulares

Como parte de los esfuerzos para promover la seguridad pública, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) ha autorizado normas enfocadas a mejorar la confiabilidad de los servicios del 911 de teléfonos celulares y la precisión del lugar de donde proviene la información transmitida

### Normas de la FCC para llamadas al 911 de teléfonos celulares (Cont.-)

mediante una llamada al 911 de un celular. Estas mejoras permiten que el personal de emergencia ayude a las personas que llaman al 911 mucho más rápidamente.

Estas normas aplican a todos los titulares de una licencia, titulares de una licencia para los servicios de comunicaciones personales (PCS, por sus siglas en inglés) para banda ancha, y ciertos titulares de licencias para la radiofonia móvil especializada (SMR, por sus siglas en inglés). Aquí se encuentran los requisitos específicos.

**Las normas para el servicio básico de la línea 911** requieren que los proveedores de telefonía celular:

- transmitan las llamadas del 911 a un punto de contestación para la seguridad pública (PSAP, por sus siglas en inglés), sin importar si el que llama es un abonado o no al servicio de la operadora.

**Las normas para el servicio mejorado de la línea 911 (E911), Fase 1** requieren que los proveedores de telefonía celular:

→  
(Sigue)



## Normas de la FCC para llamadas al 911 de teléfonos celulares (Cont.-)

- proporcionen al PSAP, en un período de 6 meses de recibir su solicitud válida, el número telefónico del originador de la llamada celular al 911 y la localización de la estación de base o radiobase que transmite la llamada.

### Las normas para el servicio E911, fase II requieren que los proveedores de telefonía celular:

- a los seis meses de recibir la solicitud válida del PSAP, comiencen a proporcionar información más precisa sobre la localización de la persona que llama al PSAP, específicamente, la longitud y latitud. Esta información debe tener una exactitud en un rango de 50 a 300 metros dependiendo del tipo de tecnología utilizada.
- para el 11 de septiembre de 2012, deberán proveer información aún más precisa sobre la localización, específicamente información precisa al PSAP más cercano. La FCC estableció un periodo de transición de 5 años para cumplir con este requisito y permitir que los proveedores de telefonía celular tengan suficiente tiempo para desarrollar esta capacidad. Los proveedores deberán reportar cada año a la FCC su avance con respecto al desarrollo de esta capacidad.

### Cumplimiento

Los proveedores de telefonía celular deben cumplir con ciertas normas del E911 asegurando que el 95 por ciento de los modelos tengan la capacidad de E911 (conocida también como capacidad de localización). Las normas de la Comisión permiten que los proveedores escojan cómo cumplirán con este requisito. Algunos proveedores podrán dar incentivos para alentar que los clientes compren nuevos

## Cumplimiento (Cont.-)

teléfonos con capacidad de localización. Por ejemplo, pueden ofrecer este tipo de teléfonos con descuentos, otros pueden escoger evitar la reactivación de teléfonos viejos que no tienen la capacidad E911 o pueden optar por otras medidas.

Si un proveedor se niega a reactivar un teléfono que no tiene la capacidad de localización, la FCC exige al proveedor que envíe las llamadas al 911 desde ese celular al PSAP apropiado.

Sin embargo, es posible que el proveedor no pueda determinar con precisión y en forma automática la localización para el PSAP. Por lo tanto, al reemplazar su teléfono, deberá siempre preguntar sobre las nuevas capacidades de E911.

### Consejos para llamar al 911

Las normas del 911 de la FCC para los proveedores de telefonía celular se han implementado durante varios años. Además, las ciudades y los estados deben actualizar sus PSAP para recibir la identificación del que llama y la ubicación del mismo, un esfuerzo costoso que puede tomar varios años. Por lo tanto, los consumidores que llamen al 911 de un teléfono celular deberán recordar lo siguiente:

- Decir al operador que recibe la llamada el lugar de la emergencia de inmediato.
- 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.
- Si su teléfono celular no se ha “inicializado” (es decir, usted no tiene un contrato con un proveedor de servicio celular), y su llamada de emergencia llega a desconectarse, debe llamar al operador de nuevo ya que él o ella no tienen su teléfono y no puede contactarle.

(Sigue)



## Consejos para llamar al 911 (Cont.-)

- Para ayudar a que el personal de seguridad pública asigne los recursos de emergencia, apréndase y use el número asignado en su estado para accidentes de carreteras u otros incidentes que no atentan contra la vida. Con frecuencia, los estados reservan ciertos números específicos para este tipo de incidentes. Por ejemplo, el “# 77”, es el número que se utiliza para los accidentes de carreteras en el estado de Virginia. El número para llamar en caso de incidentes que no atentan la vida lo puede encontrar al frente de su directorio telefónico.
- Evitar 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 auto marcación 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 auto marcación al 911, desactívelo. Verifique el manual del usuario para saber cómo hacerlo.
- Bloquear su teclado numérico cuando no esté usando el teléfono celular y esto evitará las llamadas accidentales al 911.

Considere también crear un contacto en la memoria de su teléfono celular con el nombre “ICE” (en caso de emergencia) que indique los números telefónicos de las personas que desea sean notificadas en caso de emergencia.

## Presentación de quejas

Si tiene un 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

## Presentación de quejas (Cont.-)

requisitos del servicio 911 de celulares, puede presentar una queja con 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); por correo electrónico al [fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov); llamando a nuestro Centro para el Consumidor al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz, 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; o escribiendo a:

Federal Communications Commission  
Consumer & 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

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;
- el nombre de la compañía de la cual se queja; número de teléfono involucrado, número de cuenta, fecha del incidente y descripción del problema.

(Sigue)



### Para más información

Para más información sobre las normas del 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).

Para información sobre temas de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC en

[www.fcc.gov/cgb/spanish/](http://www.fcc.gov/cgb/spanish/), o contacte la Comisión usando la información proporcionada para presentar una queja.

###

*Para 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 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.*

10/08/08\*

