

## Cobertura Telefónica Móvil

Los teléfonos móviles se comunican por ondas de radio. Las llamadas se conectan usando un sistema de estaciones base –conocidas como emplazamientos celulares – que transmiten las llamadas entre las redes de telecomunicaciones. Estas últimas son usadas por los proveedores de servicios de telefonía móvil para establecer sus áreas de cobertura celular.

### Factores que afectan la conectividad de las redes

Numerosos factores influyen en la conectividad de las redes, incluyendo la proximidad a emplazamientos celulares, obstáculos físicos e interferencia de señales causada por componentes de circuitos o disrupciones naturales capaces de distorsionar las comunicaciones.

Por ejemplo, como ocurre con otras transmisiones de radio, los factores climáticos, las características topográficas y las grandes estructuras u otros objetos entre el teléfono y los emplazamientos celulares más cercanos pueden afectar las llamadas de telefonía móvil. La ubicación desde donde usted no puede hacer o recibir llamadas debido a estas limitaciones se conoce como “zona muerta”.

La capacidad y arquitectura de las redes también puede afectar el acceso de los usuarios. Por ejemplo, es posible que usted escuche una señal de línea ocupada cuando un sitio celular ha alcanzado su capacidad máxima.

Puede ocurrir que las llamadas se desconecten cuando no hay suficientes emplazamientos celulares en el área por donde usted se desplaza al viajar. Cuando la señal de un emplazamiento celular es débil o una red no logra transferir la llamada a otro emplazamiento celular, también podría resultar en la interrupción de su llamada.

### Mapas de cobertura

La mayoría de los proveedores de servicios de telefonía móvil ofrecen mapas de redes de cobertura en sus sitios web y en sus comercios, aunque dichos mapas a menudo incluyen avisos legales indicando que su propósito es dar información en general y que “la cobertura real podría variar”. Tenga en cuenta que podrían ocurrir interrupciones en el servicio, incluso en el área que aparece con cobertura. Usted puede buscar sitios web independientes, dedicados al consumidor, los que le ayudarán a obtener una idea más completa sobre las redes de cobertura móvil.

### Itinerancia en redes

La itinerancia ocurre cuando usted accede a la red de otro proveedor de telefonía móvil. Si la señal de su teléfono o la señal del emplazamiento más cercano son demasiado débiles, la itinerancia podría ocurrir de manera automática, aunque usted se encuentre en un área cubierta por su plan de telefonía móvil. Un teléfono también puede conectarse por itinerancia cuando hay un alto número de llamadas en el área. En lugar de bloquear o interrumpir una llamada, su teléfono podría usar el emplazamiento celular de otro proveedor, lo que podría resultar en costos adicionales para usted. Su teléfono podría - o no- exhibir un indicador cuando está operando por itinerancia.

Averigüe las tarifas de itinerancia que ofrece su proveedor. Muchos proveedores ofrecen itinerancia a un precio establecido para toda el área nacional, pero definen “nacional” de diferentes formas.

## Situaciones de emergencia

Durante emergencias que afecten extensas áreas, el volumen de llamadas en un área podría aumentar significativamente, causando la interrupción de llamadas o la imposibilidad de efectuarlas. Si usted debe contactarse con el 911, *siempre* intente llamar. Si no puede completar la llamada, es posible que logre contactar a una operadora enviando un texto al 911. Para obtener más información vea la guía para enviar textos al 911 en [www.fcc.gov/consumers/guides/envio-de-textos-al-911](http://www.fcc.gov/consumers/guides/envio-de-textos-al-911).

## Presentación de quejas

Visite nuestro Centro de quejas del Consumidor <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés) para presentar una queja o contarnos su problema.

## Otros formatos

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 del pie de página o envíenos un correo electrónico a [fcc504@fcc.gov](mailto:fcc504@fcc.gov).

Última edición: 27 de octubre de 2017

