

# FCC Aviso al Consumidor

## Lo que necesita saber cuando llama al 911 de su teléfono celular

Los consumidores necesitan saber lo que pasa cuando llaman al 911 de su teléfono celular. En algunas áreas, los operadores del 911 reciben en forma automática el número de teléfono o el lugar de dónde proviene la llamada celular, pero en muchas áreas, todavía no se puede tener esta información. La tecnología que permitirá tener esta información, que es el servicio mejorado de la línea 911 o "E911", actualmente se está implementando pero todavía no está disponible en muchos celulares o en muchas partes del país. Se ha hecho un gran avance en los últimos años, algunas operadoras de telefonía celular y algunos gobiernos estatales y locales han invertido más que otros para llevar esta tecnología que salva vidas, a los consumidores.

Investigue si ya está instalado el servicio E911 donde vive o trabaja de tal forma que sepa toda la información que necesita tener preparada para darle al operador de la línea 911. Si el servicio E911 no está todavía disponible en su área, asegúrese de decirles a las personas que atienden y asignan las llamadas de emergencia el número de su teléfono y el lugar donde se encuentra. Infórmese sobre las capacidades que tiene su servicio de telefonía celular.

Haga las siguientes preguntas a su operadora de servicio celular –

*¿Han recibido una solicitud de los funcionarios de la seguridad pública local para implementar el servicio E911 en mi área?*

*¿En qué fase se encuentra la implementación del servicio E911 en mi área?*

*¿Puede mi teléfono funcionar para el servicio E911? ¿Qué otros modelos de teléfono funcionan también para el E911?*

Haga las siguientes preguntas a los legisladores y funcionarios de la seguridad pública de su estado –

*¿Está listo mi centro de llamadas locales al 911 para la implementación del servicio E911?*

*Si no es así, ¿cuál es su programa para hacer las mejoras necesarias?*

*¿El cargo extra en mi cuenta por el uso del servicio E911, se usa para beneficio de este servicio?*

(Sigue)  
→



## **Implementación de la tecnología E911**

La instalación del sistema E911 es complicada y requiere de mejoras caras en los centros para llamadas locales al 911 (“Puntos de respuesta para la seguridad pública o PSAPs”) y de la coordinación entre las operadoras de servicio celular, los vendedores y los fabricantes de equipo y las dependencias de seguridad pública locales y estatales. Las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) para el servicio E911 establecen que las compañías de telefonía celular implementen el sistema en dos fases. La **“fase I”** que permite al personal de emergencias conocer el número del teléfono celular de la persona que llama y cuál es la torre de comunicación que está transmitiendo la llamada, lo que reduce mucho el área potencial de búsqueda, y la **“fase II”** que proporcionará más información específica sobre el lugar donde se encuentra la persona que llama.

Las compañías de telefonía celular pueden cubrir los requisitos que pide la Comisión seleccionando ya sea la solución del **“teléfono celular”** o de la **“red”**, y usted debe estar informado sobre la solución que seleccionó su compañía.

La solución del **teléfono celular** involucra mejorar la capacidad del Sistema de Posicionamiento Global (GPS, por sus siglas en inglés) en el teléfono mismo. Según las normas de la FCC, las operadoras que usen las soluciones relacionadas con el teléfono celular necesitan localizar a las personas que llaman al 911 de un teléfono celular a 50 metros para un 67% de sus llamadas y a 150 metros para el 95% de sus llamadas. Entre las compañías de telefonía celular más importantes que han seleccionado esta solución, se encuentran Verizon Wireless, Sprint PCS, Nextel y ALLTEL. ***Si usted se suscribe al servicio de cualquiera de estas operadoras, averigüe si su teléfono tiene la capacidad para ser localizado por el servicio E911.***

La solución de **red** involucra a las estaciones base – torres y antenas – dentro de la red de la operadora, para medir el tiempo de las señales emitidas desde el teléfono, y la capacidad de localización principalmente se encuentra en la red, no en el teléfono. Según las normas de la FCC, las operadoras que utilicen la solución de la red necesitan localizar a las personas que llaman al 911 de un teléfono celular a 100 metros para el 67% de sus llamadas y a 300 metros para el 95% de las llamadas que hacen. Entre las compañías de telefonía celular más importantes que han seleccionado la solución de la red están AT&T Wireless, Cingular y T-Mobile. ***Si usted se suscribe al servicio de cualquiera de estas operadoras, no es necesario tener un modelo en particular de teléfono para que funcione el servicio E911.***

**En cualquiera de los dos casos, su operadora de telefonía celular y su teléfono constituyen la mitad de la solución. El gobierno estatal y local también deben destinar recursos para mejorar los centros de llamadas al 911 de su estado. Los consumidores necesitan estar bien informados sobre ambas partes de la ecuación para poder implementar el servicio E911.**

(Sigue)  
→



Si necesita información adicional sobre el servicio mejorado de la línea 911 (E911), llame al centro de llamadas para el consumidor de la FCC al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) teléfono de voz, al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) teléfono de texto o visite nuestra página Web [www.fcc.gov/911/enhanced](http://www.fcc.gov/911/enhanced).

###

*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).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/emailservice.html](http://www.fcc.gov/cgb/emailservice.html) 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.*

030821

