



Información sobre los servicios de emergencia del 9-1-1 (E 9-1-1)

En algunas situaciones de emergencia, podría ser difícil o imposible para un consumidor residencial describir su ubicación a un operador del 9-1-1. La tecnología mejorada del 9-1-1 (E 9-1-1) automáticamente identifica la ubicación y el número telefónico de la persona que llama al operador, ahorrando así tiempo y posiblemente salvando vidas. La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC), el defensor del consumidor residencial de servicios públicos, ha preparado esta hoja de datos para ofrecer más información sobre el E 9-1-1 y su disponibilidad.

P- ¿El servicio de E 9-1-1 funciona al llamar de una línea telefónica tradicional de una casa?

R. En Ohio, casi todos los condados usan la tecnología E 9-1-1 para determinar direcciones y números telefónicos. Debido a que los consumidores reciben el servicio telefónico tradicional del hogar en una dirección específica que está en los archivos de su compañía telefónica local, el servicio de E 9-1-1 ha estado en uso durante años en muchas áreas del estado.

P- ¿Está disponible el servicio de E 9-1-1 al hacer una llamada de emergencia desde un teléfono celular?

R. Actualmente la tecnología de E 9-1-1 para llamadas de celulares está disponible sólo en unas pocas áreas de Ohio. Si bien el servicio del 9-1-1 está disponible para llamadas de celulares, la ubicación de la persona que llama comúnmente no es revelada al operador de emergencia. El OCC cree que el servicio de E 9-1-1 para llamadas de celulares se necesita en todo el estado para proteger a los consumidores.

P- ¿Los consumidores residenciales pagan la tecnología del E 9-1-1?

R. Sí. Los consumidores que tienen servicio telefónico local tradicional, comúnmente deben pagar un pequeño sobrecargo en su cuenta mensual para ayudar a mantener el sistema de emergencia, incluyendo la capacidad para identificar su dirección y número de teléfono. El cargo varía de un condado a otro, pero puede ser tan pequeño como 12 centavos al mes. En agosto de 2005, los clientes de celulares

comenzaron a pagar un sobrecargo de 32 centavos mensuales. Este cargo se aplicó a cada uno de los teléfonos celulares en la cuenta de un cliente.

El dinero proveniente del cargo a los celulares será distribuido entre los condados para mejorar sus sistemas actuales del 9-1-1 para poder implementar el E 9-1-1 en los teléfonos celulares. Este sobrecargo terminará en diciembre de 2008.

P- ¿Está disponible el servicio de E 9-1-1 al usar un servicio telefónico basado en Internet para hacer una llamada de emergencia?

R. Actualmente la disponibilidad del servicio del 9-1-1 o del E 9-1-1 varía según el proveedor del servicio telefónico basado en Internet (también conocido como Protocolo de traspaso de voz por Internet, o VoIP).

Además, el acceso a un despachador del 9-1-1 por medio del servicio de VoIP podría no funcionar de la misma manera que al usar un servicio telefónico tradicional.

Por ejemplo, los consumidores que tienen un servicio basado en Internet podrían tener que llamar inicialmente a su proveedor para activar el 9-1-1. Los consumidores podrían tener que registrar su ubicación con el proveedor y proporcionar una actualización antes de usar el servicio desde una ubicación diferente.

En mayo de 2005, la Comisión Federal de Comunicaciones ordenó que las compañías que ofrecían el servicio telefónico basado en Internet proporcionaran el mismo tipo de servicio de E 9-1-1 que se usa con el servicio telefónico tradicional en la casa. Si bien los proveedores deben poner el servicio de E 9-1-1 a disposición a finales de 2005, la fecha exacta en que cada proveedor obtendrá esta tecnología se desconoce.

Los consumidores deben pedir información sobre la disponibilidad del 9-1-1 y de cómo funciona antes de suscribirse a un servicio. Para más información sobre el servicio VoIP, los consumidores pueden consultar la hoja de datos del OCC, "Lo que usted debe saber sobre VoIP", disponible en www.pickocc.org, o llamando gratuitamente al 1-877-742-5622.

Para recibir más información sobre La Oficina del Representante de los Consumidores

Llame: 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622) gratis o al (614) 466-8574

Escriba: 10 West Broad Street, 18th Floor, Columbus, Ohio 43215-3485

Correo electrónico: occ@occ.state.oh.us * Sitio web: www.pickocc.org