

Envío de textos al 911: Lo que usted debe saber

La función conocida en inglés como “Text-to-911” es la habilidad de enviar un mensaje de texto desde su teléfono o equipo móvil al 911 para contactar a los operadores que reciben llamadas de emergencia al 911. Sin embargo, debido a que esa capacidad solo está disponible en ciertas localizaciones, usted debiera efectuar una llamada de voz, dentro de lo posible, para contactarse con el 911 ante una emergencia.

La FCC insta a los centros de recepción de llamadas de emergencia a comenzar a aceptar mensajes de texto, a medida que los proveedores desarrollan la capacidad de enviar textos al 911. Pero cada centro de recepción de llamadas decide qué método en particular elegirá para implementar y utilizar la tecnología de envío de textos al 911.

Las normas de la FCC exigen a todos los proveedores de telefonía móvil y a otros proveedores de aplicaciones de mensajería de texto, en Estados Unidos, transmitir textos de emergencia a los centros de recepción de llamadas que así lo soliciten. Si un centro de recepción de llamadas pide servicio de envío de textos al 911, los proveedores de mensajería de texto deben aportar el servicio al área donde está ubicado dicho centro de recepción de llamadas, dentro de un plazo máximo de seis meses.

Para saber si el centro de recepción de llamadas al 911 de su área da soporte al envío de textos al 911, descargue nuestra [lista de áreas que dan soporte al servicio](#) (se actualiza mensualmente). Sin embargo, incluso en áreas donde los centros de llamadas aceptan el envío de textos al 911, el servicio, ya existente, de llamadas al 911 por telefonía de voz, es más confiable y las llamadas de voz siguen siendo el método de contacto preferible.

Cómo contactarse con el 911

Si usted usa un teléfono móvil o algún otro tipo de equipo inalámbrico, asegúrese de hacer lo siguiente en casos de emergencia:

- Siempre que pueda, contáctese con el 911 haciendo una llamada por telefonía de voz.
- Si usted es sordo o tiene dificultades auditivas, o alguna discapacidad del habla y no cuenta con la capacidad de enviar textos al 911, haga una llamada vía TTY o usando un servicio de retransmisión de telecomunicaciones, dentro de lo posible.
- Recuerde que, en la mayoría de los casos, usted no puede contactar al 911 enviando un mensaje de texto.

Mensajes de respuesta automática “bounce-back”

Si usted intenta enviar un mensaje de texto al 911 en un área donde el servicio aún no está disponible, las normas de la FCC exigen a todos los proveedores de servicios de telefonía móvil y a otros proveedores de mensajería de texto que le envíen a usted un mensaje automático de respuesta (“bounce-back”, en inglés) avisándole que contacte los servicios de emergencia por otra vía, como por ejemplo, una llamada telefónica de voz o mediante servicios de retransmisión de telecomunicaciones (en el caso de personas sordas o con dificultades auditivas o del habla). Los mensajes de respuesta

automática tienen por objeto minimizar el riesgo de que usted piense erróneamente que su mensaje de texto al 911 ha sido transmitido a un centro de recepción de llamadas de emergencia.

Proveedores de servicios que no están obligados a dar soporte a mensajería de texto al 911

- Las normas de la FCC para mensajería de texto al 911 (*text-to-911 rules*, en inglés) no son pertinentes para las aplicaciones que no dan soporte a mensajes de texto enviados a, o generados por, números telefónicos en Estados Unidos.
- Las aplicaciones de mensajería de texto de medios sociales que solo dan soporte al intercambio de textos con otros usuarios de dichas aplicaciones, o a mensajería de texto usando redes de medios sociales, no están obligadas a dar soporte a mensajería de texto al 911.

Para más información

Para obtener más información sobre los programas de la FCC destinados a promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidades, visite la página web de la oficina de la FCC para los derechos de las personas con discapacidades (*FCC's Disability Rights Office*, DRO, por sus siglas en inglés) en www.fcc.gov/disability.

Centro del consumidor

Averigüe más sobre otros asuntos del consumidor, visitando el Centro del Consumidor de la FCC en www.fcc.gov/consumers (en inglés).

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.

Última edición: 16 de abril de 2018

