



# Boletín Al Consumidor

Braulio L. Báez, Presidente

## Los Códigos N11

Casi todas las personas que utilizan un teléfono saben que se puede iniciar una llamada sin cargos al marcar los dígitos 8-0-0. Igualmente, se reconoce que los dígitos 9-1-1, al ser marcados, le dan a los usuarios una línea directa con una operadora de servicios de emergencia. También hay otros códigos de tres dígitos que se utilizan en muchas comunidades de la Florida para proveer una gama de servicios. A continuación se describen estos códigos y sus aplicaciones:



**211** Este código provee información comunitaria y servicios de referencia en algunas comunidades de la Florida. Los usuarios interesados deben preguntar localmente o, como alternativa, pueden chequear <http://flairs.org/florida211networkplan.htm> para obtener una lista de los proveedores activos del servicio 211. Si una agencia de servicio comunitario, la cual puede proveer servicios sociales o de salud, desea adquirir este número, ésta primero debe hacer una solicitud a la Agencia para la Administración de Asistencia Médica (Agency for Health Care Administration, en inglés). A nivel local y regional, hay 11 centros de llamadas activos del servicio 211, los cuales sirven a 33 de los 67 condados de la Florida y les suministran servicios del 211 al 75 por ciento de la población del estado.



**311** Este código está reservado para los servicios de la policía que no son de emergencia y para otros servicios gubernamentales. En las comunidades donde se utiliza este código, se les provee a los residentes una manera simple de obtener acceso a las autoridades locales en circunstancias que no son urgentes, o a servicios del gobierno local que los oficiales de la ciudad o del condado consideren apropiados. En circunstancias extremas, tales como huracanes, el código 311 puede ser utilizado cuando los números locales de emergencia 911 están sobrecargados.



**411** La mayoría de los usuarios reconoce este código como el que provee asistencia al directorio local. Por algún tiempo, las llamadas al servicio 411 eran gratis. Sin embargo, los usuarios deben chequear para determinar lo que cobra su plan de llamadas por este servicio.



**511** El Departamento de Transporte de la Florida (Florida Department of Transportation, en inglés) implementa y

administra el servicio 511 en el estado. Pero este servicio, al igual que el del código 211, no se utiliza en todo el estado. En las regiones de la Florida donde el código 511 es utilizado – principalmente en los grandes mercados – las personas que llaman pueden recibir información pertinente para viajeros.



**611** Este código es asignado a las empresas telefónicas locales para proveer a sus usuarios acceso a servicios de reparación telefónica.



**711** Este número es utilizado para obtener acceso al Servicio de Relevos Telefónicos de la Florida. Este sistema, el cual fue creado por la Legislatura en 1991, provee acceso a la red de telecomunicaciones para las personas con impedimentos del habla, auditivos o dío sensoriales.



**ONE CALL 811** Actualmente, el código 811 provee acceso a las oficinas comerciales de la empresa local de servicio telefónico, pero esto pudiera cambiar en los próximos años. A través de la Ley de Perfeccionamiento de Seguridad en Ductos de 2002 (Pipeline Safety Improvement Act of 2002, en inglés), el Congreso decretó el establecimiento de un número gratuito de tres dígitos a nivel nacional para que los estados utilicen un sistema de notificación que se pueda hacer con una sola llamada. Un grupo asesor de la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission o FCC, en inglés) ha recomendado el uso del código 811.



**911** Probablemente el código de tres dígitos más reconocido, el servicio 911 es utilizado solamente para servicios de emergencia.

Braulio L. Báez es Presidente de la Comisión de Servicios Públicos de la Florida (mejor conocida por sus siglas en inglés, PSC). La PSC fija las tarifas que las compañías reguladas cobran por el uso del gas natural, y por servicios de electricidad y teléfono dentro del estado. En 36 de los condados, la agencia fija el precio que usted paga por el agua que consume, si la compañía que suministra su agua es privada.