COMMONWEALTH OF MASSACHUSETTS
Office of Consumer Affairs and Business Regulation
DEPARTMENT OF TELECOMMUNICATIONS AND CABLE
1000 Washington Street, Suite 600, Boston, MA 02118
(617) 305-3580
www.mass.gov/dtc

CHARLES D. BAKER
GOVERNOR

KARYN E. POLITO
LIEUTENANT GOVERNOR

MIKE KENNEALY
SECRETARY OF HOUSING AND ECONOMIC DEVELOPMENT

EDWARD A. PALLESCHI
UNDERSECRETARY

KAREN CHARLES PETERSON
COMMISSIONER

Transición del Cobre a Fibra: Lo que Los Consumidores Deben Saber

El Departamento de Telecomunicaciones y Cable (DTC) emite el siguiente aviso acerca de **la importante transición de la telefonía fija a base de cobre tradicional, a las tecnologías de telefonía fija basadas fibra óptica.** Específicamente, Verizon está reemplazando su red de cobre tradicional en algunas comunidades y la migración de los clientes de una red de fibra. Clientes del servicio de Telefonía fija pueden verse afectados por la transición y deben ser conscientes de que algunas de las características y funcionalidades de la red de cobre pueden ser diferentes de la red de fibra. Usted también debe saber que a la vez que un cliente ha sido migrado a la red de fibra, **es preciso que usted pague por su plan de llamadas actual para que el servicio de telefonía fija siga siendo el mismo,** hasta que decida cambiarlo y **el servicio de telefonía fija entregado más de una red de fibra no es el mismo que el servicio de voz digital FIOS de Verizon.** Por favor, lea más adelante para obtener más información acerca de la transición.

P: ¿Que está sucediendo con el servicio telefónico de Verizon?
R: Verizon está cambiando el equipo que utiliza para ofrecer servicio de telefonía Fija tradicional para algunos hogares y negocios en ciertas comunidades de Massachusetts. Específicamente, en las zonas afectadas Verizon tiene la intención de discontinuar el servicio telefónico a través de los cables de cobre que va desde la calle a cada hogar, y en su lugar utilizará cables de fibra óptica. Si Verizon migra su hogar o negocio a la red de fibra**, el precio actual y el plan que paga por el servicio de telefonía fija seguirá siendo el mismo.**

P: ¿Por qué Verizon está haciendo estos cambio?
R: Según Verizon la tecnología de fibra óptica es más fiable que el cobre. Verizon también afirma que no es económico mantener redes basadas en fibra al igual que en cobre. *El DTC requiere que Verizon coloque a disposición de todos los clientes residenciales en territorio de servicio de Verizon un servicio telefónico de voz de línea fija regulada* y Verizon afirma que su servicio de fibra óptica, donde se ofrece, cumplirá esta obligación.

P: ¿Si Verizon me dice que tengo que cambiar a fibra para continuar recibiendo el servicio telefónico de Verizon, me tengo que cambiar?
R: Si, si desea continuar siendo un cliente de Verizon. Verizon está actualizando su red a fibra, lo cual puede afectar su servicio en el futuro. Esta actualización puede requerir establecer una cita con Verizon para la instalación. *Sin embargo, (1) Verizon tiene la obligación de proporcionar el servicio de telefonía fija a todos los clientes que soliciten el servicio, y (2) aunque Verizon ofrezca el servicio telefónico a través de la red cobre o fibra, el DTC continuará monitoreado los rendimientos de Verizon para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos de Massachusetts relativa a sus derechos como consumidor y protecciones, la calidad del servicio, y la seguridad pública.*

P: ¿Cual es la diferencia más significativa entre el servicio telefónico a base de cobre y el servicio telefónico basado en fibra.
R: La red basada en cobre es autoalimentado y usualmente continúa funcionando en caso de un corte de energía, mientras que el servicio de fibra óptica se basa en un terminal de red óptica (TRO), que debe ser conectado a una fuente de energía o el enchufe en su hogar o negocio. Si se va la luz, una batería de respaldo conectado a la terminal de red óptica (TRO) le proporcionara la energía durante un periodo de tiempo. En caso de un corte de electricidad, la mayoría de las baterías de los teléfonos funcionaran hasta 8 horas. *Por favor, verifique con Verizon cuáles son los tipos de baterías de reserva disponible, así como opciones de reemplazo*. El plan de llamada actual y el precio que paga por su servicio telefónico no va a cambiar cuando se cambie a la telefonía basada en fibra.

P: ¿Hay otras diferencias entre el cobre y el servicio telefónico basado en fibra que debería tener en cuenta?
R: Antes de cambiar a un servicio basado en fibra, debe informar a Verizon si usted tiene cualquier equipo de monitoreo en su hogar, tales como sistemas de alarma/seguridad o equipo médico que se basa en la línea de teléfono para asegurarse de que continuara trabajando después de hacer el cambio. En la mayoría de los casos, el equipo que se utiliza en el momento para hacer y recibir llamadas seguirá trabajando en la red de fibra. Además, no habrá ningún cambio en las llamadas de emergencia 911, siempre y cuando usted tenga energía en su hogar, o en caso de un corte de energía, no se han agotado las pilas en el dispositivo de respaldo terminales de red óptica que se describió anteriormente. Para obtener información adicional acerca de los cortes de energía y servicio telefónico, por favor visite: https://www.mass.gov/service-details/stay-connected-during-emergencies.

P: ¿He oído hablar de Verizon FIOS – es el mismo que el servicio de fibra al cual me pueden migrar?
R: *No. Aunque a veces los términos de fibra y FIOS se utilizan indistintamente, y ambos servicio telefónico tradicional a base de fibra y el servicio FIOS se ofrecen a través de red de fibra óptica de Verizon, no son lo mismo.* Si actualiza su servicio existente de cobre a un servicio basado en la fibra óptica *sin tener que cambiar su plan de tarifas o las funciones de llamada, su nuevo servicio seguirá siendo sujeto a la regulación de DTC, y vendrá con ciertas protecciones al consumidor*. FIOS Digital Voice (FDV) es un servicio que no es regulado, y es una alternativa opcional al servicio telefónico tradicional a la que no se aplican las normas de protección al consumidor del departamento. Asegúrese de entender la diferencia antes de hacer cualquier cambio en su servicio telefónico.

P: ¿Cuales son las normas de protección del consumidor de la DTC?
R: Las normas de protección al consumidor del DTC incluyen la protección contra la terminación de servicios de todos los residentes certificados como 65 años o más; acuerdos sobre planes de pago para aquellos atrasados en sus cuentas; protección médica y de emergencia personal; y una previsión de asistencia de directorio 10 llamadas gratuitas mensuales.

Para obtener una copia de las regalas por favor visite: https://www.mass.gov/service-details/residential-billing-and-termination-practices o póngase en contacto con la línea directa al 1-800-392-6066 para más información.

P: **¿Como me aseguro de que las normas de protección de los consumidores me siguen aplicando al hacer el cambio al servicio telefónico basado en fibra?**
R: Si desea mantener sus protecciones como consumidor después de la migración, asegúrese que este recibiendo *el producto de servicio telefónico de fibra regulado* y no un producto de FIOS FDV de voz no regulado. *El plan de llamadas actual y el precio que paga por el servicio telefónico no va cambiar cuando se cambie a la telefonía basada en fibra a menos que usted decida pedir un servicio diferente.*

P: ¿Hay alguna otra diferencia entre FIOS y un servicio telefónico regulado a base de fibras?
R: Los servicios FiOS generalmente van empaquetados con otros productos, y el componente de voz de los paquetes de servicios empaquetados pueden tener un precio más bajo que el servicio telefónico tradicional regulado. Esté al tanto de los precios, pero entendimientos que los paquetes que incluye FiOS de Voz Digital se consideran servicio no regulado. Si actualmente tiene DLS para Internet de Alta Velocidad y quiere seguir siendo un cliente de Verizon, Verizon requerirá que usted compre un servicio de Alta Velocidad de Internet FiOS, como DSL está disponible sólo a través de la red de cobre o es posible que desee buscar otras opciones para su servicio de IAV. Además, FiOS de Voz Digital no permite llamadas de terceros o de cobro revertido, lo que puede afectar a sus necesidades de llamadas.

P: ¿Hay algún otro consejo que puede ofrecer en relación con el cambio de cobre para el servicio telefónico de fibra?
R: Revise su factura mensual después de que su servicio de telefonía haya sido migrado a la fibra para asegurar que la facturación refleje el plan y el precio apropiado que usted pagó anteriormente y que ningún otro cambio haya currido sin su permiso. *Recuerde que la fibra no es FIOS, estos servicios no son los mismos.* FIOS es un término de mercadeo que Verizon utiliza para la marca de su paquete de servicios: Internet, video, y/o voz digital. La fibra es un tipo de tecnología que Verizon ha decido usar para ustituir su red de cobre para ofrecer servicio telefónico. No hay ningún cambio en el plan actual o el precio que se paga por la migración a la red de fibra de Verizon.

Si necesita información adicional o tiene problemas con su servicio de teléfono, por favor llame o envíe un correo electrónico a la División de Consumo del Departamento al 1-800-392-6066 o consumer.complaints@mass.gov.

Información adicional está disponible en la página web del departamento http://www.mass.gov/dtc, y también el sitio web de la Comisión Federal de Comunicaciones, https://www.fcc.gov/consumers/guides/tech-transitions-network-upgrades-may-affect-your-service.

Revisado en septiembre de 2019