



## **Aviso a los consumidores 5 de septiembre de 2023**

### **Cómo evitar quedarse sin servicio con la transición del equipamiento del servicio telefónico local de Verizon**

A partir de enero de 2023, se informó a algunos consumidores de Verizon de que la compañía dejaría de prestar servicios telefónicos mediante líneas de cobre. Si desean mantener el servicio telefónico local con Verizon, deben permitir que Verizon acceda a su casa o negocio para cambiar el tipo de equipamiento utilizado para conectarse a la red telefónica local. El nuevo equipamiento que se instalará utiliza conexiones electrónicas de «fibra óptica». Esto no significa que los clientes deban escoger "FiOs", sino tan sólo que su servicio telefónico local se conectará digitalmente al sistema telefónico, en lugar de a través de cables de cobre analógicos.

#### **¿Y si decido no hacerlo?**

Según **Verizon**, tal y como aparece en el sitio web de la compañía, se suspenderá el servicio a los clientes que no permitan el acceso o no se pongan en contacto con Verizon y, en última instancia, se les desconectará.

«Tus servicios de Verizon **se suspenderán si no permites que Verizon ingrese a tus instalaciones para instalar, mantener o reemplazar los equipos y las instalaciones para transferir tu servicio a nuestras instalaciones de fibra óptica.** Una vez que el servicio se haya suspendido, sólo podrás comunicarte llamando al 9-1-1 y a nuestro Servicio al cliente al 1.800.VERIZON (1.800.837.4966). Aproximadamente **14 días después de realizada la suspensión, el servicio de Verizon se desconectará en tu dirección** a menos que nos permitas trasladar tu servicio a nuestra red de fibra óptica». <https://espanol.verizon.com/home/fiberupgrade/>

### ¿Por qué sucede esto?

En su día, los cables de cobre constituían la columna vertebral de las comunicaciones de voz e Internet en Estados Unidos. Sin embargo, a lo largo de los últimos años, los mayores proveedores de telecomunicaciones han ido sustituyendo cada vez más el servicio telefónico convencional (POTS) sobre infraestructura de cable de cobre por un servicio mediante cables de fibra óptica basados en Internet. Según los proveedores, el servicio tradicional de telefonía fija tiene cada vez menos adeptos y la nueva infraestructura de fibra óptica es más fiable, su mantenimiento es más barato y puede transmitir más información que el cableado de POTS.

### ¿Qué significa esto para los consumidores?

Según Verizon, estos servicios de voz residenciales pasarán de ser de cobre a fibra. Verizon desactivará y puede retirar su infraestructura de cobre. [El proceso de traspaso a la fibra no supondrá ningún coste adicional para los consumidores.](#) El servicio telefónico seguirá teniendo el mismo precio, los mismos términos y las mismas condiciones. Los clientes que estén suscritos al servicio de Internet de alta velocidad de Verizon por cobre tendrán que elegir un producto basado en fibra u obtener el servicio de Internet de otro proveedor.

Muchos consumidores asocian el servicio tradicional con la fiabilidad, ya que las líneas de cobre conducen suficiente electricidad como para que funcionen los teléfonos de cable. Por lo tanto, los teléfonos de la «vieja escuela» continuarían funcionando en caso de apagón sin necesidad de una batería de reserva. Por otro lado, la infraestructura basada en fibra no conduce corriente eléctrica. Por tanto, los sistemas telefónicos sobre una red de fibra deben estar siempre conectados a la electricidad de la vivienda o a una unidad de batería de reserva (BBU, por sus siglas en inglés).

La Oficina de Asesoría Legal Pública (OPC, por sus siglas en inglés) ha estado implicada activamente en el proceso de transición del cobre a la fibra, incluyendo conversaciones recientes con Verizon sobre el compromiso de la compañía de mantener los mismos precios y protecciones al consumidor que se ofrecen con el actual servicio de cobre.

En su página web [«Está llegando la fibra»](#), Verizon afirma que durante el proceso de transición e instalación:

[«Te proporcionaremos un dispositivo de batería de reserva sin ningún cargo para tu servicio de voz en caso de un apagón, para que puedas hacer y recibir llamadas, incluso al 911, con tus teléfonos alámbricos».](#)

Estas unidades de baterías de reserva contienen baterías D que los propios consumidores pueden sustituir, si es necesario.

Llame a nuestros especialistas en reclamaciones de consumidores si tiene alguna pregunta sobre el mantenimiento de su servicio telefónico local. ¡La OPC puede ayudarle!

**Póngase en contacto con el número 202.727.3071 o envíe un correo electrónico a [info@opc-dc.gov](mailto:info@opc-dc.gov)  
Sitio web: [opc-dc.gov](http://opc-dc.gov).**