

# Problemas de las Líneas “por tierra” del Servicio de Teléfono

## Advertencia

Esta sección ofrece información general sobre las unidades de Dispositivo de Conexión de Interfase (Network Interface Device, las cuales varían según la compañía. Para evitar lesiones al cuerpo o daño al NID, siga todas las instrucciones de la compañía que le ofrece el servicio de teléfono local antes de abrir el NID para probar la línea. Hay riesgo de choque eléctrico si la prueba no se hace adecuadamente y con precaución. Usted solo debe realizar la prueba del NID si está parado en una superficie seca y si las condiciones del clima son apropiadas. Sea cuidadoso cuando abra y cierre el compartimiento de “acceso del usuario” y asegúrese que este bien cerrado cuando termine la prueba.

No abra el compartimiento de “solamente para acceso de la compañía” en ninguna circunstancia. El NID es propiedad de la compañía de teléfono. Si el NID se daña, la compañía lo responsabilizará del mismo.

Puede ser molesto, frustrante o algo más serio cuando usted levanta el teléfono y se escucha estática o silencio en lugar del tono. Problemas de las líneas de teléfonos “por tierra” suceden por varias razones: van desde problemas con las líneas de teléfono de la compañía fuera de la estructura hasta el mal cableado o fallas del equipo en su edificio.

Cuando usted tenga un problema con su servicio de teléfono, verifique el Dispositivo de Conexión de Interfase (Network Interface Device o NID): es una pequeña caja gris ubicada afuera de su casa o negocio, muchas veces cerca del medidor de electricidad. El verificar el NID es simple, solo lleva pocos minutos y determinará si la causa es su responsabilidad (dentro de la estructura) o de la compañía de teléfono (fuera del estructura). Podría también comprobar con sus vecinos si ellos están teniendo problemas similares.

Si el problema es causado por cableado o equipo dentro de su casa o negocio, usted (o el dueño del edificio) será responsable de las reparaciones. Esto podría ser tan simple como comprar un nuevo teléfono o instalar una nueva entrada de teléfono. Usted mismo podría reparar la falla, o contratar a alguien para que lo haga; no tiene que contratar a la compañía de teléfonos para que arregle el problema. (Ver la sección de plan de servicio de mantenimiento del cableado interno para más información.)

Si usted concluye, después de checar el NID y hablar con sus vecinos, que el problema está fuera de la estructura, reporte el problema a su compañía de teléfono local. La compañía le dará la información que tenga sobre el problema y le informará sobre lo que planea hacer.

## Verificación del NID

Los NID están instalados en la mayoría de los edificios construidos después de 1986. Si vive o trabaja en un edificio más viejo y no tiene o no puede encontrar el NID, contacte a su compañía de teléfonos. La compañía debe instalar un NID si se le pide, sin cargo, en cualquier línea de teléfono residencial o cualquier negocio que tenga hasta tres líneas.

Contacte a su compañía de servicio de teléfono local para pedir instrucciones de cómo probar el NID. En general, cada NID tiene dos compartimentos: uno para el acceso del usuario, y otro para el acceso de la

compañía de teléfono. Antes de probar el NID, desconecte todos los teléfonos en su casa y lea cuidadosamente las siguientes instrucciones y la advertencia.

1. Abra el compartimiento de "acceso del usuario". Para su seguridad, no se pare en charcos o agua cuando este probando el NID. No se recomienda que pruebe el NID cuando esta lloviendo.
2. Conecte un teléfono que funcione a la entrada de prueba correspondiente.
3. Espere el tono para marcar.
4. Haga la llamada local.

Es importante confirmar que el teléfono de "prueba" este funcionando correctamente. Por ejemplo, usar el teléfono para llamar a otra casa o negocio para confirmar que el teléfono en sí no está causando el problema.

Si el problema ocurre en la llamada de prueba, es muy posible que el problema esté fuera de la línea, lo cual es responsabilidad de la compañía de teléfono. Si el problema no ocurre en la llamada de prueba, el problema esta probablemente ocasionado por el cableado o equipo dentro de su casa o negocio.

### **Plan de servicio de mantenimiento del cableado interno (Inside wire maintenance service plans)**

Algunas compañías de teléfono ofrecen planes de servicio de mantenimiento del cableado interno (IWMS), que funciona como una "póliza de seguro" para el cableado interno del teléfono dentro de la casa o negocio. El cliente paga una cuota mensual y recibe reparaciones gratis o a bajo costo si se aparecen problemas del cableado interno.

Debe decidir por usted mismo si el costo del plan de IWMS vale la pena, considerando el riesgo potencial de una falla del cableado interno o otros problemas en su propiedad. Antes de tomar la decisión final, lea cuidadosamente el acuerdo de IWMS, para saber lo que cubre el programa y estar consciente del costo de mano de obra que se incluyen, deducibles y la cobertura máxima.

Si usted vive o trabaja en un lugar rentado, podría no necesitar el plan de IWMS, por que los dueños que le rentan son generalmente los responsables por el cableado de sus propiedades. Los usuarios que rentan deben analizar sus contratos de renta y/o leyes locales.



Indiana Office of Utility Consumer Counselor  
100 N. Senate Av., Room N501  
Indianapolis, IN 46204-2215

[www.openlines.in.gov](http://www.openlines.in.gov)

[uccinfo@oucc.IN.gov](mailto:uccinfo@oucc.IN.gov)

número de teléfono gratis: 1-888-441-2494

voz/TDD: 317-232-2494

fax: 317-232-5923