

FCC Aviso al Consumidor

Nueva numeración de diez dígitos y procedimientos para atender llamadas de emergencia para los Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones vía Internet

A partir del 31 de diciembre de 2008, las personas con discapacidad auditiva y del habla que usan los Servicios de Retransmisión de Video (VRS, por sus siglas en inglés) o de Retransmisión de Protocolo de Internet (Retransmisión IP) - dos formas de Servicios de Retransmisión vía Internet (TRS, por sus siglas en inglés)- podrán obtener números telefónicos de diez dígitos. El requisito de la numeración de diez dígitos fue autorizado por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) junto con los requisitos para atender las llamadas al 911 para los proveedores de VRS y Retransmisión IP.

Las llamadas de TRS hechas a través de la red de telefonía tradicional pasan automáticamente a quien se llamó señales que ayudan a identificar la ubicación del que llama. Como resultado, los proveedores de servicios de retransmisión sabrán la ubicación del que llama y por ende podrán dirigir la llamada al personal de emergencia correspondiente para que conteste. Este direccionamiento actualmente no es posible con las formas de TRS vía Internet, ya que las llamadas no pasan la información de ubicación. La FCC ha autorizado normas para estas situaciones pidiendo que los proveedores de VRS y de Retransmisión IP obtengan la información de ubicación de los usuarios obteniendo números telefónicos de diez dígitos. Las normas nuevas aseguran que los usuarios de VRS y de Retransmisión IP tengan el servicio de emergencias del 911 comparable al que se obtiene por un teléfono tradicional.

¿Qué es el TRS vía Internet?

El TRS permite que una persona con discapacidad auditiva o del habla tenga acceso al sistema telefónico para llamar a usuarios de teléfono de voz. Por ejemplo, un usuario de TRS "llama" a un proveedor de retransmisión mediante un dispositivo de texto (por ejemplo, un teléfono de texto o TTY) y es conectado con un asistente de comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés) quién, a su vez, hace una llamada de teléfono de voz a la persona que desea llamar el usuario de TRS. El CA repite oralmente a la parte que se llamó el texto que ha escrito el usuario de TRS, y le escribe al usuario lo que la otra parte que interviene en la llamada ha dicho. En esta forma, el CA "retransmite" el mensaje entre ambas partes.

Con el TRS vía Internet, las llamadas se hacen por medio del Internet y un dispositivo habilitado para el IP, en lugar de usar la red de telefonía. Las dos formas más comunes de TRS vía Internet son el VRS y la Retransmisión de IP. Un tercer tipo de TRS vía Internet, es el Servicio Telefónico Subtitulado de IP (IP CTS, por sus siglas en inglés), el cual no está sujeto a los nuevos requisitos y la numeración de diez dígitos.

(Sigue)



VRS - Esta forma de TRS vía Internet permite a las personas cuya lengua principal es el Lenguaje de Señas Americano (ASL, por sus siglas en inglés) comunicarse con el CA en ASL usando un equipo de video conferencias y una conexión de Internet de banda ancha. El CA interpreta oralmente el lenguaje de señas a la parte que se llamó, y retransmite el mensaje de la conversación en señas. Para más información sobre el VRS visite: www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/videorelay.html.

Retransmisión de IP – Este servicio permite que una persona se comunique en texto usando un dispositivo habilitado para IP (como una computadora personal) y el Internet, más que un TTY y la red pública conmutada. Para más información sobre la Retransmisión de IP visite: www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/iprelay.html.

IP CTS – Este sistema le permite a una persona que puede hablar y que tiene cierta capacidad auditiva residual escuchar simultáneamente lo que se dice en el teléfono y leer los subtítulos de lo que la otra persona está diciendo. Una conexión de Internet transmite los subtítulos entre el proveedor de la retransmisión y el usuario. Para más información sobre el IP CTS visite: www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/ipcaptioned.html.

Beneficios de los números de diez dígitos

A partir del 31 de diciembre de 2008, los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP podrán obtener números telefónicos de diez dígitos registrándose con un proveedor de VRS o de Retransmisión de IP (su proveedor “predeterminado”). Con un número de diez dígitos, los usuarios de estos servicios podrán:

- hacer una llamada de emergencia a través del proveedor de VRS o de Retransmisión de IP la cual se retransmitirá automáticamente al personal de emergencia apropiado junto con el número de diez dígitos y la información de ubicación, de tal forma que la ayuda de emergencia pueda enviarse.
- recibir una llamada de un usuario de teléfono de voz cuando el que llama marca el número de diez dígitos del usuario de VRS o de Retransmisión de IP. (El que llama no necesita saber la dirección de IP del usuario de VRS o Retransmisión de IP para hacer la llamada).
- hacer una llamada directamente a , o recibir una llamada directamente de, otra persona que esté usando el equipo de VRS o de Retransmisión de IP marcando un número de diez dígitos.

Los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP podrán cambiar a su proveedor en cualquier momento, y conservar el mismo número telefónico. Los proveedores no podrán imponer restricciones o condiciones cuando los usuarios soliciten la portabilidad de su número al nuevo proveedor. Para más información sobre la portabilidad de su número local, vea la hoja informativa del consumidor de la FCC en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/numbport.html. Además, los consumidores pueden hacer una llamada a través de cualquier proveedor (como puede ser un proveedor diferente a su proveedor designado) haciendo clic en el URL o dirección de otro proveedor. Las personas con discapacidad auditiva pueden también hacer sus llamadas con otro proveedor (diferente a su proveedor designado) marcando el número 800 del proveedor que desean que atienda su llamada.

(Sigue)



Nuevos procedimientos para atender llamadas de emergencia

Las nuevas normas de la FCC exigen que los proveedores de VRS y de Retransmisión de IP:

- obtengan de sus usuarios la ubicación físicas donde se usará primero el servicio cuando los usuarios se registren para los números de diez dígitos;
- ofrezcan a los usuarios una forma fácil de actualizar su información si la ubicación cambia, sin costo o equipo adicional;
- dirijan todas las llamadas de emergencia al personal adecuado y transmitan el número del cual se hizo la llamada y la ubicación registrada del que llamó, el nombre del proveedor de VRS o de Retransmisión de IP, y el número de identificación del CA del proveedor del servicio de retransmisión.
- publiquen un resumen de estos nuevos procedimientos, enfatizando la necesidad de mantener actualizada la información de ubicación, en sus sitios Web y en cualquier material promocional que incluya las llamadas de emergencia; y
- obtengan y mantengan registros de los acuses de recibo de sus usuarios registrados de que han recibido y entendido el resumen del proveedor.

Procedimientos provisionales para atender llamadas de emergencia

Hasta que estos procedimientos estén vigentes el 31 de diciembre de 2008, la FCC ha autorizado procedimientos provisionales los cuales exigen como mínimo, que todos los proveedores de TRS vía Internet, incluyendo los proveedores de IP CTS, transfieran en forma automática e inmediata una llamada de emergencia al personal adecuado o aseguren que el personal de emergencias sea notificado de la misma. **Nota:** Para el IP CTS, los procedimientos provisionales continuarán hasta que se resuelvan las limitaciones técnicas actuales. Los proveedores de IP CTS no tienen que suministrar números de diez dígitos ni pasar la información de ubicación automáticamente al personal de emergencias.

Los procedimientos provisionales exigen que los proveedores de TRS vía Internet:

- den prioridad a las llamadas de emergencia que entran sobre las llamadas que no son de emergencia;
- pidan el nombre y ubicación del que llama al iniciar el proceso de la llamada del TRS vía Internet para actualizar su información de ubicación;
- envíen al personal de emergencia al inicio del enlace de salida de la llamada, mínimo, el nombre del usuario del TRS vía Internet y la ubicación de la emergencia, el nombre del proveedor, los números de regreso y de identificación del CA y

(Sigue) →



- restablezcan contacto entre la persona que llamó y el personal de emergencia u otra autoridad si cualquiera de las partes involucradas en la llamada se desconecta.

Finalmente, hasta el 31 de diciembre de 2008, un proveedor de TRS vía Internet debe incluir un aviso en su sitio Web o en su material promocional explicando cualquier circunstancia en la cual se tienen limitaciones al atender una llamada de emergencia por TRS vía Internet con respecto a la llamada tradicional de voz para emergencias.

Consejos para llamadas de emergencia para los usuarios del VRS y de Retransmisión de IP

- Esté seguro que está familiarizado con los procedimientos de su proveedor para actualizar su ubicación física registrada y actualizar rápidamente la información si ésta cambia.
- Conozca las limitaciones de su servicio y tenga un plan para hacer llamadas de emergencia en el caso de que se interrumpa la corriente eléctrica o el Internet. Es posible que quiera conservar un TTY y una línea telefónica tradicional o instalar un respaldo de corriente eléctrica. La marcación al 911 de un TTY o un teléfono tradicional sigue siendo el método más rápido y confiable para comunicarse con personal de emergencias.
- Informe a sus hijos, niñeras y visitantes sobre el uso de su servicio TRS y las limitaciones si las tiene, al hacer llamadas de emergencia.

Presentación de una queja con la FCC

Si tiene un problema para completar la llamada al 911 usando un proveedor de TRS vía Internet, notifíquelo a su proveedor. Puede también presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La forma más fácil de proporcionar información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea que se encuentra en el sitio Web de la FCC en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. Se le harán una serie de preguntas que lo llevarán al formulario correcto y la sección del formulario para que proporcione toda la información que necesita la FCC para procesar su queja. También puede escribir al Centro para el Consumidor a fccinfo@fcc.gov; llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax al 1-866-418-0232; o escribir a:

Federal Communications Commission
 Consumer & Governmental Affairs Bureau
 Consumer Inquiries and Complaints Division
 445 12th Street, SW
 Washington, DC 20554.

(Sigue)
 →



Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar, como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono donde localizarlo;
- si presenta la queja en nombre de otra persona, dar el nombre, dirección, dirección de correo electrónico, teléfono donde se localiza durante el día esa persona y cuál es su relación con ella;
- formato o método de respuesta preferido (carta, fax, teléfono de voz, correo electrónico, TRS, TTY, texto ASCII, grabación de audio o Braille);
- que su queja se relaciona con el TRS;
- el nombre, dirección y número de teléfono (si lo sabe) de la compañía o compañías involucradas en su queja; y
- Una breve descripción de su queja y la resolución que está buscando y una descripción completa del equipo o servicio del cual se queja, incluyendo la fecha de compra, uso o intento de uso

Para más información

Para más información sobre TRS, VRS, IP Relay, o IP CTS, o conocer más sobre los programas de la FCC para promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones para las personas con discapacidades visite el sitio Web del Despacho de los Derechos de los Discapacitados en www.fcc.gov/cgb/dro.

Para más información sobre éste u otro tema sobre telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb, o contacte al Centro del Consumidor usando la información proporcionada en la sección de presentación de quejas.

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Visite www.fcc.gov/cgb/contacts/ para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimientos o caso sobre este asunto u otros relacionados.

08/26/08

