

FCC Aviso al Consumidor

Subtitulado opcional para la Televisión Digital (DTV)

Generalidades

A la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) le preocupa que los consumidores puedan tener dificultades para recibir y/o ver el subtitulado codificado de algunos programas de la televisión digital (DTV, por sus siglas en inglés), incluyendo la televisión de alta definición (HDTV, por sus siglas en inglés) que suministra el distribuidor de la programación tal como una compañía de cable o un proveedor de televisión digital. Estos problemas ocurren generalmente por dos causas: 1) el decodificador y/o DTV del consumidor no está instalado adecuadamente para que aparezca el subtitulado; o 2) hay problemas técnicos con el sistema del proveedor del servicio de cable o satelital que no permite al decodificador y/o DTV recibir ni decodificar el subtitulado.

Antecedentes

El subtitulado opcional es una tecnología de asistencia que permite que las personas con discapacidad auditiva puedan tener acceso a los programas de televisión mostrando la porción de audio del programa como texto en la pantalla del televisor. Para que el televisor pueda mostrar el subtitulado, debe tener un decodificador o un circuito decodificador integrado.

A partir del 1 de enero de 2006, toda la programación “nueva” en inglés, definida como analógica y que se transmitió por primera vez el 1° de enero de 1998 o después y la programación digital que se transmitió por primera vez el 1° de julio de 2002 o después, debe estar subtitulada, con algunas excepciones.

Para más información sobre el subtitulado opcional, su programación y exenciones, visite www.fcc.gov/cgb/dro/caption.html y consulte nuestra hoja informativa del consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_closedcaption.html.

Lo que puede hacer

Si tiene problemas para ver el subtitulado de la programación de la DTV, incluyendo la HDTV que recibe de su compañía de cable o proveedor de televisión satelital, deberá:

- Consultar cualquier información y manuales/guías de subtitulado codificado del consumidor para la programación de la televisión digital que le suministra su proveedor de cable o satélite;

(Sigue)



- Asegurarse que la función de subtítulo en su decodificador, si lo tiene, esté activada;
- Asegurarse que la función de subtítulo opcional en su DTV esté activada.

Si continúa sin poder ver el subtítulo en los programas de la DTV, debe comunicarse con su compañía de cable o proveedor de televisión satelital.

Presentación de quejas

Si su proveedor no ha podido ayudarlo, usted puede presentar una queja con la FCC alegando que se ha violado la Ley sobre Circuitos Decodificadores para Televisores y las normas de implementación de la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. Si la queja concierne a la incapacidad de su equipo (por ejemplo, su televisor o caja de cable) para enviar los subtítulos, puede quejarse directamente con la FCC. Si su queja se relaciona con la falta de subtítulo en un programa o canal específico (es decir, recibe los subtítulos en algunos canales, pero no en otros), debe quejarse primero con el distribuidor de programas (o sea su proveedor del servicio de televisión por suscripción). Para más información sobre presentación de quejas con su distribuidor de programas y la información que debe incluir en la misma, vea la hoja informativa para el consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_closedcaption.html. Si no está seguro dónde presentar su queja, comuníquese con el Centro para el Consumidor de la FCC usando la información de contactos proporcionada para quejas.

La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario en línea de la FCC que se encuentra en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. 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, D.C. 20554.

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. Cuando abre la página del formulario se le harán una serie de preguntas que lo llevarán a la sección específica del formulario que necesita completar. 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;

(Sigue)



- 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 subtítulo opcional para DTV;
- el nombre, dirección y número de teléfono (si lo sabe) de la compañía o compañías involucradas en su queja; y
- La fecha y hora u otros detalles sobre los horarios cuando no hubo subtítulo.
- la identificación de la estación de televisión (WZUE), canal de TV (13), ubicación (ciudad y estado) y nombre del programa involucrado; 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 la transición a la DTV y HDTV, visite el sitio Web de la FCC en www.dtv.gov/spanish, y vea las hojas informativas para el consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/digitaltv.html o puede también comunicarse con el Centro para el 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) escríbanos 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.

02/01/08*



Federal Communications Commission ■ Consumer & Governmental Affairs Bureau ■ 445 12th St., SW ■ Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) ■ TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) ■ Fax: 1-866-418-0232 ■ www.fcc.gov/cgb