

FCC Aviso al Consumidor

Subtitulado Opcional y Cajas Convertidoras para TV Abierta

Generalidades sobre la transición a la DTV

La transición a la televisión digital (DTV) se refiere al cambio de la televisión analógica a la teledifusión digital. Cuando se complete esta transición el 12 de junio de 2009, todas las estaciones de televisión de alta potencia en Estados Unidos dejarán de difundir en formato analógico, para transmitir sólo de manera digital. A partir de ese momento, los consumidores que estén suscritos a servicios de televisión por suscripción (por ejemplo, cable o satélite) continuarán recibiendo programación televisiva de transmisión abierta usando estos servicios de suscripción. Los consumidores que no utilizan servicios televisivos por suscripción tendrán dos opciones: (1) pueden comprar un televisor digital (ya sea un televisor independiente digital o con una caja de conexión sintonizadora digital separada) o (2) pueden adquirir una caja convertidora de la señal digital en analógica, para cada uno de sus televisores analógicos, con el objeto de continuar recibiendo gratuitamente la programación de la televisión digital de transmisión abierta. La caja convertidora transformará las señales digitales a señales que un televisor analógico pueda recibir y exhibir como imágenes. Desde comienzos de 2008, hay un programa del gobierno manejado por la Dirección Nacional de Telecomunicaciones e Información del Departamento de Comercio (NTIA, por sus siglas en inglés) que ofrece cupones de subsidio por \$40, hasta dos por cada hogar, para ayudar a los consumidores a pagar por las cajas convertidoras. (Por favor tome en cuenta que estos cupones expiran 90 días después de su envío). Para obtener más información sobre este programa de cupones para cajas convertidoras de la señal digital en analógica, visite www.dtv2009.gov o llame al 1-888-DTV-2009 (voz) o al 1-877-530-2634 (TTY).

Algunos consumidores han expresado preocupación respecto a cómo funcionarán las cajas convertidoras y si los consumidores seguirán recibiendo el subtítulo opcional, luego de la transición a la DTV. La FCC desea tranquilizar a los consumidores asegurándoles que sus normas exigen que las cajas convertidoras exhiban los subtítulos opcionales. Este aviso explica cómo acceder al subtítulo opcional, usando las cajas convertidoras.

Subtitulado opcional y las cajas convertidoras de la señal digital en analógica

El subtítulo opcional muestra la porción de audio de un programa televisivo en forma de texto, en la pantalla de los televisores, permitiendo que las personas con limitaciones auditivas puedan comprender los mensajes contenidos en el sonido de la programación televisiva.

(Sigue)



Las normas de la FCC exigen que los componentes de DTV, como las cajas convertidoras, sean capaces de mostrar los subtítulos opcionales. La caja convertidora de señales digitales en analógicas recibe las señales del subtítulo opcional y las muestra automáticamente en su televisor. Además, muchas cajas convertidoras generan sus propios subtítulos, lo que le permitirá a usted cambiar la apariencia o forma de los mismos.

Cómo controlar los subtítulos a través de su televisor

Los televisores analógicos de 13 pulgadas o más, fabricados después de julio de 1993, pueden exhibir subtítulos opcionales. Al usar cualquier caja convertidora de la señal digital en analógica en uno de esos televisores, usted puede seguir las instrucciones que vienen con su televisor para activar o desactivar los subtítulos opcionales directamente en el televisor o usando el control remoto del mismo, como lo ha hecho siempre. Si usted podía ver el subtítulo opcional en su televisor antes de comprar la caja convertidora, podrá verlo de manera similar, tras conectarla. El texto del subtítulo aparecerá en blanco y el fondo en negro, igual que antes.

A los televisores analógicos de menos de 13 pulgadas y a los televisores que fueron fabricados antes de julio de 1993, no se les aplicó la norma que obliga a mostrar subtítulos opcionales. Sin embargo, podrá ver los subtítulos opcionales, en esos televisores, si su caja convertidora está equipada para generarlos por sí misma, siguiendo las instrucciones que aparecen más abajo.

Cómo ver subtítulos opcionales a través de una caja convertidora equipada para generarlos

Además de reproducir la señal de los subtítulos opcionales, muchas cajas convertidoras generan por sí mismas el subtítulo que normalmente se recibe usando el sintonizador de su televisor analógico. El manual de usuario contenido en su caja convertidora explica si ella está equipada o no para generar subtítulos de esa forma. Si su caja convertidora está equipada para generar subtítulos de esa manera, entonces siga las instrucciones que acompañan a la caja convertidora para activar o desactivar el subtítulo opcional, mediante la propia caja convertidora o usando el control remoto de la misma. Cuando usted acceda a los subtítulos opcionales de esta manera, también podrá cambiar la apariencia de los subtítulos digitales. La caja convertidora vendrá con instrucciones para cambiar el tamaño de los subtítulos, el tipo de letra, el color del texto y del fondo de los subtítulos y su opacidad. Esta función, destinada a ajustar subtítulos, es algo que usted no puede realizar actualmente con un televisor analógico ni con subtítulos analógicos.

Qué hacer si tiene problemas para activar los subtítulos

Si al encender su caja convertidora de la señal digital en analógica observa dos líneas de texto en que los subtítulos están superpuestos, eso podría significar que está viendo subtítulos opcionales a través de su televisor y de su caja convertidora de la señal digital en analógica, a la vez. Así que usted debe desactivar la función de subtítulo de uno de ellos, ya sea del aparato de televisión o de la caja convertidora.

(Sigue)
→

Si al encender la caja convertidora puede ver el subtítulo opcional en una estación pero no en otra, lo más probable es que no sea un problema de la caja convertidora. Comuníquese con la estación televisiva que emite el programa que no muestra subtítulos.

Si usted está usando una caja convertidora de señales digitales en analógicas conectada a un televisor analógico y no ve ningún subtítulo, debe contactar al fabricante de la caja convertidora.

Presentación de quejas ante la FCC

Si ha tratado de resolver su problema para ver el subtítulo opcional en las formas descritas pero no ha tenido éxito, usted puede presentar una queja ante la FCC alegando que se ha violado la Ley sobre los Circuitos Decodificadores para Televisores (Television Decoder Circuitry Act) y las normas de implementación de la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. Si su queja concierne a la incapacidad de su caja convertidora para emitir 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 con la estación de televisión abierta). Para obtener más información sobre la presentación de quejas ante el distribuidor de programas y la información que debe incluir en las mismas, vea la Información de la FCC para el Consumidor, dedicada al subtítulo opcional, en

www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_closedcaption.html. Si no está seguro dónde presentar su queja, comuníquese con el Centro de la FCC para el Consumidor, usando la información de contactos para quejas, proporcionada abajo.

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 presentar su queja enviando un correo electrónico al Centro de la FCC para el Consumidor, fccinfo@fcc.gov; llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de 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.

Atención: El 3 de noviembre de 2008, la Comisión adoptó reglas que cambian los procedimientos para presentar quejas relacionadas con el servicio de subtítulo opcional. No obstante, estas normas no entrarán en vigencia hasta que sean aprobadas por la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB por sus siglas en inglés). Así que para presentar quejas, los consumidores deben continuar utilizando las instrucciones contenidas en este aviso, hasta que se emita uno nuevo. Bajo la nueva regulación, a los consumidores ya no se les exigirá presentar sus reclamos ante el distribuidor de programación de video. Los consumidores dispondrán de 60 días, a partir de la fecha en que fue transmitido el programa con subtítulo opcional, para presentar una queja, ya

(Sigue)
→

sea ante el distribuidor o ante la Comisión. Si el reclamo es presentado ante la Comisión, ésta la enviará al distribuidor. Tras recibir la queja, ya sea directamente del cliente o de la Comisión, el distribuidor dispondrá de 30 días para responder el reclamo. La Comisión también adoptó nuevas reglas, exigiendo que los distribuidores de programas de video pongan a disposición de los consumidores información específica para prestarles asistencia, cuando traten de contactar al distribuidor con el objeto de presentar reclamos relacionados con el subtítulo opcional.

Lo que debe incluir su queja ante la FCC

La mejor manera de proporcionar toda la 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 está presentando la queja en nombre de otra persona y dar el nombre de ella, su 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.
- La fecha y hora u otros detalles sobre los horarios en que no hubo subtítulo.
- La identificación de la estación de televisión (por ejemplo, WZUE), el canal de televisión (por ejemplo, 13), ubicación (ciudad y estado) y nombre del programa involucrado.
- Una breve descripción de su queja y la resolución que espera obtener, además de una descripción completa del equipo o servicio del cual se queja, incluyendo su fecha de compra, uso o intento de uso.

Para más información

Para obtener más información sobre la transición a la DTV, visite www.dtv.gov/spanish y vea las hojas informativas de la FCC para el consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/digitaltv.html y www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/dtvcaptions.html. También puede comunicarse con el Centro de la FCC para el Consumidor usando la información proporcionada en la sección de presentación de quejas.

###

Para obtener 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 educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

02/09/09*