

Antecedentes

El servicio de retransmisión de telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) permite que las personas con discapacidad auditiva o del habla usen el sistema telefónico vía un teléfono de texto (TTY, por sus siglas en inglés) u otro dispositivo. Ahora los usuarios del TRS están a sólo un “clic” de una nueva opción de TRS. Todo lo que necesitan es una conexión de Internet y pueden usar el servicio de retransmisión de Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés). Para más información sobre otras formas de TRS, vea la hoja informativa para el consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_trs.html.

Cómo funciona el servicio de retransmisión de IP

La retransmisión de IP permite la comunicación de las personas con dificultad para escuchar o hablar con cualquier persona en el mundo a través de una conexión de Internet. Se accede a la retransmisión de IP con una computadora y el Internet, en vez de un TTY y un teléfono. Así las personas que usan la retransmisión de IP no necesitan invertir en un TTY; simplemente usan la computadora para comunicarse por texto. Al hablar a través del servicio de retransmisión de IP, las personas sordas, o con dificultad para oír o hablar pueden participar en una llamada en conferencia o entrar en línea mientras sostienen una conversación.

A diferencia del TRS tradicional, donde el usuario del TTY se comunica con un centro de TRS mediante las líneas telefónicas, y el asistente de comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés) en el centro de TRS llama a la parte receptora vía el teléfono de voz, la primera parte de una llamada de retransmisión de IP va de la computadora u otro dispositivo habilitado para la Web del que llama, al centro de retransmisión de IP vía Internet. Normalmente se accede al centro de retransmisión de IP vía una página Web. La segunda parte de la llamada, al igual que con el TRS tradicional, va del CA a

Cómo funciona el servicio de retransmisión de IP

la parte receptora por el teléfono de voz a través de una red telefónica pública conmutada.

No hay cargos adicionales al consumidor por el servicio de retransmisión de IP, más allá del uso de la computadora u otro aparato habilitado para la Web y una conexión de Internet. Todos los costos de los proveedores del servicio de retransmisión de IP se recuperan del Fondo TRS interestatal el cual es supervisado por la FCC.

Beneficios del servicio de retransmisión de IP

La retransmisión de IP ofrece varios beneficios a los consumidores:

- **Disponibilidad** – La retransmisión de IP está disponible para cualquier persona que tenga acceso a Internet mediante una computadora, un asistente personal digital (PDA, por sus siglas en inglés), teléfono u otro dispositivo con capacidad para la Web.
- **Conveniencia** – Los consumidores no necesitan ir a un TTY separado o salir del Internet para usar la línea telefónica TTY.

(Sigue)



Beneficios del servicio de retransmisión de IP (Cont.-)

La retransmisión de IP permite a los consumidores hacer llamadas de retransmisión aún sin tener un TTY a la mano. Además, los consumidores con frecuencia dicen que es más fácil usar un monitor y el teclado que el TTY. La retransmisión de IP permite teclear más rápido y que los usuarios vean mucho más de la conversación en sus monitores de lo que pueden ver con una pantalla de cristal líquido (LCD, por sus siglas en inglés) del TTY. La retransmisión de IP también permite que los usuarios impriman y guarden sus conversaciones.

- **Llamadas múltiples** – Los usuarios del servicio de retransmisión de IP pueden hacer simultáneamente llamadas múltiples, llamadas en conferencia, o navegar el Internet mientras hacen una llamada.
- **Calidad** – La calidad de transmisión puede ser más rápida vía la retransmisión de IP que vía un TTY.
- **Multivendedores** - Al igual que los usuarios de la mayoría de otros servicios de telecomunicaciones, los usuarios del servicio de retransmisión de IP pueden seleccionar entre muchos proveedores sin limitarse sólo a sus proveedores estatales seleccionados.

Presentación de quejas con la FCC

Si tiene algún problema con el Servicio de Retransmisión IP, primero trate de solucionarlo con su proveedor. Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. Puede presentar su queja usando el formulario en línea 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:

Presentación de quejas con la FCC (Cont.-)

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 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 para 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.

(Sigue)



Para más información

Para más información sobre el servicio de retransmisión de IP, TRS o para saber más sobre los programas de la FCC para promover el acceso a los servicios para discapacitados, visite el sitio Web del Despacho de los Derechos de los Discapacitados en

www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html.

Para información sobre otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba 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 procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

10/20/08*

