

Antecedentes

La FCC ha establecido estándares de calidad técnicos que definen la calidad básica del servicio que tienen derecho a recibir los abonados. Las compañías de cable que dan servicio a 1,000 o más abonados deben evaluarse dos veces al año para demostrar que están cumpliendo con estos estándares.

¿Qué debo hacer si no estoy recibiendo una imagen de buena calidad?

Primero asegúrese que todo su equipo y cableado conectado a la instalación de cable funcionen adecuadamente, incluyendo sus televisores, videocaseteras y convertidores.

Si mi problema parece estar relacionado con la señal de cable, ¿a quién debo contactar para presentar una queja?

Las quejas de calidad de la señal deben tratarse directamente con su compañía de cable. Las normas de la FCC exigen que las compañías de cable tengan un proceso establecido para resolver las quejas de sus abonados sobre la calidad de la señal. Por lo menos una vez al año, las compañías deben también notificar a sus abonados de los procesos de resolución de quejas.

¿Qué debo hacer si mi compañía de cable no resuelve mi queja?

Comuníquese con su autoridad local que otorga las licencias (LFA, por sus siglas en inglés) que es el ayuntamiento, condado o cualquier otra organización gubernamental que reglamenta los servicios que recibe de televisión por cable. Puede localizar el nombre de la LFA al frente o atrás de su recibo de cable. Si esta información no aparece en su recibo, comuníquese con su compañía de cable, municipio o ayuntamiento.

¿Qué debo hacer si mi compañía de cable no resuelve mi queja? (Cont.-)

La LFA generalmente se encarga de hacer cumplir las normas técnicas de la FCC ya que probablemente está más familiarizada con la operación y la planta del sistema local. Las normas le ayudan también a la LFA a evaluar el desempeño técnico de la compañía de cable durante el proceso de renovación de licencias. Este proceso determina si una compañía de cable puede continuar dando servicio en la comunidad.

¿Puede mi compañía de cable interrumpir temporalmente mi servicio para realizar las pruebas técnicas que le exige la FCC?

Algunas de las pruebas que deben realizar las compañías de cable para verificar que están dentro de los estándares de la FCC pueden requerir la interrupción temporal del servicio para ciertos canales. Estas interrupciones generalmente se presentan durante horas de transmisión regulares y no deben durar más de unos cuantos minutos.

(Sigue)



¿Exige la FCC que las compañías de cable envíen una señal que me permita usar el equipo de subtítulo opcional?

La FCC exige a las compañías de cable que envíen datos de subtítulo opcional intactos. Esto permite que los abonados, con discapacidad auditiva, que tienen descodificadores para el subtítulo opcional puedan recibir información escrita en la porción de audio de su programación.

¿Cómo puedo saber si mi compañía de cable cumple con los estándares de calidad de la señal de cable para abonados establecidos por la FCC?

Las normas de la FCC exigen a su compañía de cable que mantenga sus estándares de calidad de la señal en un archivo público en el domicilio social.

Para más información

Para más información sobre otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb/spanish, o comuníquese con el Centro para el Consumidor por correo electrónico a fccinfo@fcc.gov; puede 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.

###

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.

12/16/08*

