

Antecedentes

El servicio de retransmisión de telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) es un servicio telefónico que permite a las personas con discapacidades auditivas o del lenguaje/habla hacer o recibir llamadas telefónicas. El TRS está disponible en los 50 estados, el Distrito de Columbia, Puerto Rico, y los Territorios estadounidenses para llamadas locales y/o de larga distancia. Los proveedores de TRS – por lo general, las compañías telefónicas – reciben una compensación por el costo de TRS ya sea de un fondo estatal o federal. El TRS es un servicio sin costo para el usuario.

¿Cómo funciona el TRS?

El TRS usa operadores, llamados “asistentes de comunicaciones” (CA, por sus siglas en inglés), para facilitar las llamadas telefónicas a personas que tienen dificultad para oír o hablar, y otras personas. Una llamada TRS puede iniciarla tanto la persona que tiene la discapacidad auditiva o del habla como una persona sin la discapacidad. Cuando una persona con estas discapacidades inicia una llamada de TRS, la persona usa un TTY u otro dispositivo para ingresar texto para llamar al centro de retransmisión de TRS y le da al CA el número de la parte donde quiere llamar. El CA a su vez hace una llamada de voz tradicional para esa persona. El CA sirve como enlace para la llamada transmitiendo el texto de la parte que llama, en voz, al interlocutor y convierte en texto, la voz del interlocutor, para regresar la conversación a la parte que inició la llamada.

¿Qué tipos de TRS están disponibles?

Existen distintos tipos de TRS, dependiendo de las necesidades particulares de cada usuario y del equipo disponible.

Retransmisión Texto a Voz TRS por TTY –

Con este tipo de TRS “tradicional”, la persona con una discapacidad auditiva o del habla usa un teléfono de texto especial, llamado TTY, para llamar al CA al centro de retransmisión.

¿Qué tipos de TRS están disponibles? (Cont.-)

Los TTY tienen un teclado para escribir, y les permiten a las personas mantener conversaciones telefónicas. La conversación se puede leer en una pantalla iluminada y/o en una impresión en papel. El usuario de TTY llama al centro TRS y escribe el número de la persona a quien quiere llamar. El CA del centro de retransmisión llama (voz) a la otra persona y así se lleva a cabo la conversación entre las partes, usando al CA quien comunica oralmente lo que el usuario ha escrito y escribe la respuesta (oral) del usuario que no tiene la discapacidad.

Retransmisión de voz (VCO, por sus siglas en inglés).

Este tipo de TRS por TTY es un servicio que le permite a una persona que tiene dificultad para oír, pero que quiere usar su voz, hablar directamente con otra persona y recibir las respuestas en forma de texto, por intermedio del CA. No es necesario que alguna de las partes escriba el texto de la llamada. Este servicio es particularmente útil para las personas de la tercera edad que han perdido la audición, pero que todavía pueden hablar.

Retransmisión de oído (HCO, por sus siglas en inglés) –

Este tipo de TRS por TTY permite a una persona, que tiene un impedimento del habla o del lenguaje oral, escribir su parte de la conversación en un TTY y escuchar la respuesta.

(Sigue)



¿Qué tipos de TRS están disponibles? (Cont.-)

El CA le lee el mensaje a la persona contactada, y luego, la persona discapacitada escucha la respuesta directamente de su interlocutor.

Retransmisión habla a habla (STS, por sus siglas en inglés) – Con esta opción, una persona que tenga un impedimento del habla o del lenguaje oral usa un CA especialmente entrenado para entender gran variedad de desórdenes del habla. El CA repite lo que dice la persona que llama de manera clara y entendible. No se necesita un teléfono especial para esta opción. Si desea más información sobre el STS, visite:
www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_echtospeech.html.

Servicios de retransmisión en otro idioma que no sea el inglés – Debido al gran número de personas de habla hispana en los Estados Unidos, la FCC requiere que las compañías de TRS interestatales (entre estados) ofrezcan servicios de retransmisión en español. Aunque la retransmisión en español no es obligatoria para las llamadas intraestatales (dentro de los estados), muchos estados que tienen poblaciones grandes de habla hispana ya ofrecen este servicio de forma voluntaria. La FCC también autoriza a los proveedores de TRS que voluntariamente ofrezcan este servicio en otros idiomas, como el francés-francés, a recibir compensación del fondo federal de TRS.

Servicio telefónico subtulado – Este servicio, como el VCO, es utilizado por las personas con impedimentos auditivos pero que tienen alguna capacidad auditiva residual. Usa un teléfono especial que tiene una pantalla donde aparecen las respuestas del interlocutor como subtítulos. Este teléfono permite que el usuario, en una línea, hable con la otra parte y simultáneamente escuche la respuesta y la lea en los subtítulos. Existe una versión de “dos líneas” que ofrece características adicionales, como la “llamada en espera”, *69, transferencia de llamadas, y marcación directa para el servicio de emergencia 911. A diferencia del TRS tradicional (donde el CA escribe lo que

¿Qué tipos de TRS están disponibles? (Cont.-)

contesta la parte que recibió la llamada), el CA repite (oralmente) la respuesta. La tecnología de reconocimiento de voz transcribe automáticamente las palabras del CA a texto, que luego es transmitido directamente a la pantalla de subtítulos del usuario.

Servicios de retransmisión de vídeo (VRS por sus siglas en inglés) – Este tipo de TRS por Internet les permite a los individuos que se comunican con lenguaje de señas (ASL, por sus siglas en inglés), comunicarse con los CA usando un equipo de video conferencia. El CA retransmite oralmente al interlocutor el mensaje de señas y posteriormente retransmite la respuesta al usuario inicial usando el lenguaje de señas. La FCC no requiere este tipo de servicio de retransmisión, pero algunos proveedores de TRS lo ofrecen. VRS permite que las conversaciones fluyan casi en tiempo real y de un modo más rápido y natural que las del TRS de texto. A partir del 1 de enero de 2006, los proveedores de TRS que ofrecen VRS deben hacerlo las 24 horas del día, los siete días de la semana y deben responder a las llamadas en un período de tiempo específico para que los usuarios de VRS no tengan que esperar mucho tiempo. Si desea más información sobre VRS visite
www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/vrs.html.

Servicio de retransmisión IP – Es una forma de TRS de texto que usa el Internet, en vez de las líneas telefónicas convencionales para la parte de la comunicación en la que intervienen la persona con la discapacidad auditiva o del habla y el CA. De otro modo, la conversación generalmente se realiza como una conversación del TRS por TTY. El usuario debe usar una computadora u otro dispositivo de Web para comunicarse con el CA. El servicio de IP no es un requisito de la FCC pero es ofrecido por varios proveedores de TRS. Si desea más información visite
www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/iprelay.html.

(Sigue)



¿Qué tipos de TRS están disponibles? (Cont.-)

Servicio telefónico subtulado de IP – El servicio telefónico de subtulado de IP, una de las formas más recientes de TRS, combina los elementos del servicio telefónico subtulado y el servicio de retransmisión de IP. El servicio telefónico subtulado IP se puede obtener en varias modalidades, pero usa el Internet más que una red telefónica, para proporcionar el enlace y subtítulos entre el que llama que tiene una discapacidad auditiva y el CA. Permite al usuario en forma simultánea tanto escuchar como leer el texto de lo que dice la otra parte en la conversación. Este servicio puede usarse con un teléfono de voz y una computadora u otro dispositivo habilitado para la Web sin necesidad de otro equipo. Para más información sobre el servicio telefónico subtulado de IP, visite www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/pcaptioned.html

711 Acceso al TRS

Así como puede llamar al 411 para información, usted puede marcar el 711 para conectarse a cierto tipo de TRS en cualquier lugar de los Estados Unidos. El 711 les facilita la comunicación a los viajeros que usan el TRS porque no tienen que recordar los números de TRS de cada estado. Sin embargo, debido limitaciones tecnológicas, el acceso a través del 711 no está disponible para los tipos de TRS por Internet (como VRS y retransmisión de IP).

Si desea más información sobre el 711 visite: www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/711.html.

Estándares obligatorios mínimos para el TRS

Los proveedores de TRS deben ofrecer un servicio que cumpla con los estándares obligatorios mínimos estipulados por la FCC, los cuales incluyen:

- El CA que responda o haga una llamada del TRS debe permanecer en la llamada

Estándares obligatorios mínimos para el TRS (Cont.-)

por lo menos por 10 minutos para evitar alteraciones que afecten al usuario de TRS (15 minutos para las llamadas STS).

- La mayoría de los tipos de TRS deben estar disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Los proveedores de TRS deben responder el 85% de todas las llamadas dentro de 10 segundos (sin embargo hay distintos tiempos de respuesta para VRS).
- Los proveedores del servicio TRS deben hacer sus mejores esfuerzos para adaptar la solicitud de un usuario para tener a un hombre/mujer como CA.
- Los CA tiene prohibido alterar o divulgar intencionalmente el contenido de una conversación y por lo general deben retransmitir todo el mensaje oral a menos que el usuario indique que desea un resumen del contenido.
- Los proveedores de TRS deben garantizar la confidencialidad del usuario y el CA (con excepciones limitadas para el STS) no puede guardar el contenido de las conversaciones.
- La conversación debe ser retransmitida en tiempo real.
- Los CA deben cumplir con la velocidad mínima de escritura (mecanografía) para las llamadas de texto y los CA de VRS deben ser intérpretes calificados.
- Para la mayoría de las formas de TRS, el proveedor debe estar capacitado para atender las llamadas del emergencia (911) y retransmitirlas al servicio de emergencia apropiado.

Los usuarios del servicio de telefonía por Internet (VoIP) pueden también tener acceso a los servicios de retransmisión marcando el 711.

(Sigue)



¡No cuelgue!

Algunas personas cuelgan el teléfono cuando reciben llamadas del servicio de retransmisión porque piensan que el CA es un agente de telemarketing. Si usted contesta el teléfono y escucha, "Hola, este es el servicio de retransmisión...", por favor ¡no cuelgue! Usted está a punto de hablar por teléfono, través de un proveedor de TRS, con alguien que es sordo, tiene impedimentos auditivos y/o del lenguaje oral.

Presentación de quejas con la FCC

Si tiene algún problema por la falta o mal funcionamiento del TRS, 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. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario que se encuentra en línea 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 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;

Lo que debe incluir su queja (Cont.-)

- 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 el servicio de retransmisión de TRS u otros programas de la FCC para promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones para las personas discapacitadas, visite el sitio Web del Despacho de los Derechos de los Discapacitados en www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html. 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 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*

