

FCC Aviso al Consumidor

Numeración de diez dígitos y llamadas al 911 para los Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS) vía Internet: Lo que significa para los usuarios

Generalidades

A partir del 31 de diciembre de 2008, las personas con discapacidad auditiva y del habla que usan los Servicios de Retransmisión de Video (VRS, por sus siglas en inglés) o de Retransmisión de Protocolo de Internet (Retransmisión IP) - dos formas de Servicios de Retransmisión vía Internet (TRS, por sus siglas en inglés)- podrán obtener números telefónicos de diez dígitos de su proveedor de servicios. Hay números telefónicos de diez dígitos que usan los usuarios de teléfono de voz. Las recientes normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) exigen que los usuarios de VRS y de Retransmisión IP puedan hacer y recibir llamadas usando sus números nuevos de diez dígitos y puedan hacer llamadas al 911 y que dichas llamadas - Y el número de diez dígitos e información de la ubicación del que llama, sean direccionados al punto de respuesta de seguridad pública apropiado, el mismo centro de llamadas para el 911 mejorado (E911) que usan los usuarios del teléfono de voz.

Este aviso contiene información importante para los usuarios de VRS y de Retransmisión IP sobre cómo obtener un número de diez dígitos, lo que las nuevas normas de la FCC están exigiendo a los proveedores y cómo estos nuevos requisitos para atender llamadas al 911 harán más funcional el acceso al 911 para los usuarios de VRS y de Retransmisión IP.

Números geográficos de diez dígitos

La numeración geográfica telefónica de diez dígitos ha sido el estándar usado por décadas en Norteamérica para el servicio de telefonía de voz. Los números de diez dígitos consisten en el código de área de tres dígitos que corresponde a la dirección geográfica del consumidor, seguido de tres números asociados con el intercambio de telefonía local del consumidor y luego un número de cuatro dígitos único para el usuario final. Con un número geográfico de diez dígitos, se pueden contactar a los usuarios de VRS y de Retransmisión IP a través de un número único que automáticamente conectará al proveedor primario o "predeterminado" del usuario del servicio VRS o de Retransmisión IP (vea "Registro con un proveedor predeterminado" abajo) y permita que sea este quien determine la dirección de IP para fines de transmisión de llamadas entrantes hechas a ese número. En otras palabras, los usuarios del teléfono de voz que llaman a un usuario de VRS o de Retransmisión IP a través de un proveedor de

(Sigue)



retransmisión, ya no tendrán que marcar el número telefónico de un proveedor para luego darle la dirección IP actual del usuario de VRS o de Retransmisión IP, de tal forma que el asistente de comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés) puede conectar la llamada. En cambio, simplemente tendrán que marcar el número telefónico geográfico de diez dígitos asignado al usuario del VRS o de Retransmisión de IP.

Cómo obtener un número geográfico de diez dígitos

A partir del 31 de diciembre de 2008, los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP podrán obtener un número geográfico de diez dígitos contactando y registrándose con el proveedor de VRS o de Retransmisión IP de su preferencia. Este proveedor se convierte en el proveedor “predeterminado” del consumidor (vea “Registro con un proveedor predeterminado” abajo) sin embargo, un consumidor puede seguir usando otros proveedores para hacer y recibir llamadas usando el número telefónico para ese proveedor. (Vea abajo “Haciendo o recibiendo llamadas a través de un proveedor alternativo”). A pesar de que los consumidores deben seleccionar un proveedor predeterminado, tienen la libertad de cambiar de proveedor, de la misma manera como los usuarios del teléfono de voz pueden cambiar de proveedor. (Vea abajo “Cambiando de proveedores predeterminados”).

Quién puede obtener un número geográfico de diez dígitos

Cualquier persona con discapacidad auditiva y/o del habla que desee usar el VRS o los servicios de Retransmisión IP puede obtener un número geográfico de diez dígitos. Durante el proceso de registro, se pedirá a los usuarios que certifiquen que tienen una discapacidad auditiva o del habla medicamente reconocida que requiere del uso de VRS o de Retransmisión IP.

Registro con un proveedor predeterminado

Una vez que el usuario de VRS o de Retransmisión IP selecciona y se registra con un proveedor, éste se convierte en su “proveedor predeterminado.” Cuando un usuario se registra, el proveedor debe obtener la dirección física del usuario “ubicación registrada” en la cual se usó por primera vez el servicio de VRS o de Retransmisión IP. Los proveedores deben también proporcionar a los usuarios una forma fácil de actualizar su información si la ubicación cambia, sin costo o equipo adicional. El registro permite que los proveedores de VRS y de Retransmisión IP correlacionen sus números telefónicos con las direcciones IP de los usuarios para direccionar y completar adecuadamente las llamadas, y obtener la ubicación física de los usuarios con el fin de proveer el servicio para emergencias E911. Así pues, el registro, incluyendo la actualización de la información de ubicación registrada del usuario es crítico para asegurar que los proveedores puedan direccionar todas las llamadas adecuadamente, especialmente las de emergencia al personal de emergencias apropiado. (Vea abajo “Llamadas de emergencia al 911 usando el VRS o Retransmisión IP”).

(Sigue)



Los usuarios pueden registrarse con cualquier proveedor de VRS o de Retransmisión IP, a pesar de cualquier relación previa que hubieran tenido con otro proveedor. El proveedor predeterminado direccionará y enviará todas las llamadas entrantes y salientes del usuario, a menos que el usuario decida hacer una llamada con, o recibir una llamada de, un proveedor alterno. (Vea abajo “Haciendo o recibiendo llamadas a través de un proveedor alterno”). Los consumidores pueden cambiar de proveedor predeterminado en cualquier momento. (Vea abajo “Cambiando de proveedores predeterminados”).

Programa de registros y transición a los números geográficos de diez dígitos

A partir del 31 de diciembre de 2008, cualquier usuario nuevo de VRS o de Retransmisión IP que califique (aquellos que son usuarios por primera vez), y cualquier usuario elegible a quien *recientemente se suministra* el servicio VRS o de Retransmisión de IP, incluyendo los usuarios a quienes un proveedor de VRS o de Retransmisión de IP entrega un nuevo aparato o la descarga de un programa de aplicación, debe registrarse con un proveedor y obtener el número geográfico de diez números.

Para los usuarios *existentes* (por ejemplo, aquellos a quienes se les dieron números sustitutos, o dispositivos que conectaron con el servicio de un proveedor), la FCC ha establecido dos periodos para la transición del uso de los nuevos números de diez dígitos: Un periodo de registro de tres meses y un periodo permisivo de marcación de seis meses.

Periodo de registro de tres meses. Debido a que no es posible que todos los usuarios actuales de VRS o de Retransmisión IP se registren con un proveedor predeterminado para el 31 de diciembre de 2008, la FCC ha establecido un período de registro para permitir que estos usuarios tengan tiempo de registrarse. Los usuarios ya *existentes* pueden registrarse con el proveedor de su elección durante el período de tres meses que comienza el 31 de diciembre de 2008 y termina el 31 de marzo de 2009.

Periodo permisivo de marcación de seis meses. Entre el 31 de diciembre de 2008 y el 30 de junio de 2009, los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP que han recibido números geográficos de diez dígitos podrán seguir recibiendo llamadas de sus números “sustitutos” o “temporales”. Los proveedores predeterminados suministrarán mensajes notificando a los que llaman de sus números geográficos de diez dígitos y notificándoles que después del 30 de junio de 2009 sólo podrán comunicarse marcando este nuevo número. (Por favor observe que después del 30 de junio de 2009, cualquier número sin costo usado para direccionar las llamadas de VRS o de Retransmisión de IP deben hacerse al número geográfico de diez dígitos apropiado. (Vea “Números individuales sin costo” abajo.)

Después del 30 de junio de 2009, todos los usuarios de VRS o de Retransmisión IP que califiquen deben registrarse con un proveedor predeterminado con el fin de poder hacer llamadas que no son de emergencia a través de cualquier proveedor de estos servicios.

(Sigue)



Haciendo o recibiendo llamadas a través de un proveedor alternativo (llamadas "con código de acceso")

Los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP no están limitados para hacer y recibir llamadas a través del proveedor predeterminado. Tienen el derecho a hacer y recibir llamadas a través de cualquier proveedor autorizado de VRS o de Retransmisión IP, como en el pasado, sin ser causa de una multa o represalia de su proveedor predeterminado. Los usuarios pueden hacer llamadas a través de un proveedor alternativo haciendo clic en la dirección URL de Internet del proveedor, o marcando el número gratis del proveedor que deseen para atender la llamada. Es probable que los proveedores predeterminados no puedan configurar el equipo del usuario final haciendo más difícil la comunicación con el proveedor alternativo después de la numeración de diez dígitos que antes de esta numeración. En forma similar, los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP podrán recibir llamadas de los usuarios del teléfono de voz marcando un número sin costo del proveedor y pidiendo que los conecten con el número geográfico de diez números del usuario del VRS o de Retransmisión de IP.

Cambiando de proveedores predeterminados (funcionalidad del equipo del usuario final después del cambio)

Los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP pueden seleccionar y registrarse con un proveedor predeterminado nuevo en cualquier momento y podrán igualmente transferir (o "portar") su número geográfico de diez número a ese proveedor. Los procedimientos para la portabilidad de un número telefónico de VRS o de IP y un número de teléfono de voz son los mismos. Para más información sobre la portabilidad de su número local, vea la hoja informativa del consumidor de la FCC en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/numbport.html.

Los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP que cambian a un proveedor nuevo predeterminado y portan sus números tienen el derecho de conservar el equipo que les proporcionó el otro proveedor. El nuevo proveedor predeterminado debe trabajar con el equipo del usuario para asegurarse que se pueden hacer y recibir llamadas de VRS o de Retransmisión IP, así como las llamadas punto a punto (sin retransmisión). Los usuarios no deben asumir que las funciones adicionales del equipo, como las listas de llamadas perdidas o de marcación rápida, estarán todavía disponibles después de cambiar de proveedor predeterminado. Ya que los proveedores ofrecen estas funciones en base a la competitividad, los usuarios deben preguntar, antes de seleccionar o cambiar de proveedor, si este proveedor predeterminado puede suministrar los servicios mejorados en el equipo del usuario y como lo podría hacer.

Límites en la asignación de los números geográficos de diez dígitos

Los usuarios pueden obtener números geográficos de diez dígitos separados para servicios diferentes (por ejemplo, un número para el VRS y otro para la Retransmisión IP). Las normas de la FCC no prohíben que un proveedor ofrezca una función que

(Sigue)



reenvía automáticamente las llamadas entrantes a un servicio (por ejemplo, VRS) al usuario en otro servicio (por ejemplo, Retransmisión IP), si ambos números se obtuvieron del mismo proveedor y si este arreglo no causa costos adicionales al Fondo TRS Interestatal.

Un usuario puede obtener también para el mismo servicio números geográficos de diez dígitos separados para aparatos colocados en diferentes lugares (por ejemplo, un aparato de VRS en casa y otro en la oficina). Como se indicó anteriormente, las normas de la FCC no le prohíben a un proveedor que ha dado más de un número geográfico de diez dígitos para el mismo servicio (pero aparatos diferentes) ofrecer una función que automáticamente reenvíe una llamada entrante al usuario a una dirección de Internet asociada con un número telefónico en una dirección de Internet asociada con otro número telefónico, si el reenvío no causa costos adicionales al Fondo TRS Interestatal.

Números individuales gratis

Algunos proveedores de VRS y de Retransmisión IP ya han dado a sus usuarios números individuales gratuitos que les permiten hacer llamadas en cualquier parte de los Estados Unidos sin tener que incurrir en cargos de larga distancia (la llamada es gratis para la parte que llama). Los usuarios de VRS o de Retransmisión IP podrán retener sus números actuales gratuitos u obtener nuevos números gratuitos si: (1) ya tienen asignados también números geográficos de diez dígitos para el 30 de junio de 2009 (el último día del periodo permisivo de marcación); (2) los números gratuitos son direccionados a los números geográficos de diez dígitos del usuario para esa fecha y (3) dichos arreglos no causan costos adicionales para el Fondo TRS Interestatal. (Vea abajo "Costos de la numeración".)

Costos de la numeración

Consistente con el mandato equivalente funcional de la Ley de Comunicaciones, los costos que generalmente pagan los usuarios del teléfono de voz no se pueden compensar del Fondo TRS Interestatal. Estos costos incluyen: (1) los costos de obtención del número geográfico de diez dígitos; (2) los costos de obtener y usar un número telefónico individual gratuito; y (3) los cargos de E911 que puedan imponerse bajo el mecanismo de financiamiento estatal o local del E911. Para proteger a los consumidores, la FCC exige que cualquier proveedor de VRS o de Retransmisión de IP que desee pasar al usuario cualquier costo no compensable relacionado con la numeración, deberá primero obtener la aprobación de la FCC.

Llamadas de emergencia al 911 usando los servicios VRS o de Retransmisión IP

Según las normas nuevas de la FCC para atender las llamadas de emergencia, los usuarios de VRS o de Retransmisión IP podrán hacer llamadas de emergencia a través del proveedor predeterminado y hacer que la llamada, junto con el número de diez dígitos y la ubicación registrada del que llama, sea automáticamente direccionada a un punto de respuesta de seguridad pública apropiado (centro de llamadas de E911). Además, todas las llamadas al 911 que se hagan a través de VRS o de Retransmisión

(Sigue)
→



IP deben recibir atención prioritaria de tal forma que sean contestadas por el CA que primero esté disponible y antes que cualquier otra llamada que no sea de emergencia.

Aconsejamos a los usuarios que proporcionen información precisa y actualizada de la ubicación registrada a su proveedor predeterminado, tanto al registrarse con su proveedor y en CUALQUIER momento que cambien la ubicación desde donde usan el servicio. Al no tener información precisa y actualizada de la ubicación, los proveedores no podrán enviar información precisa de la localización ni dirigir las llamadas del 911 al personal de emergencias adecuado. Recuerde que en casos de emergencia, los segundos cuentan – por favor mantenga siempre la información de la ubicación registrada actualizada.

Consejos para llamadas de emergencia para los usuarios del VRS y de Retransmisión de IP

Esté seguro que está familiarizado con los procedimientos de su proveedor para actualizar su ubicación registrada y actualice rápidamente la información si ésta cambia, aun en el caso que sea en forma temporal.

Conozca las limitaciones de su servicio; por ejemplo tenga un plan para hacer llamadas de emergencia en el caso de que se interrumpa la corriente eléctrica o el Internet.

Informe a los hijos, cuidadoras y visitantes sobre el uso del servicio de VRS o de Retransmisión de IP; las limitantes, si las hay, al hacer llamadas de emergencia y toda la información que sea necesaria en caso de una emergencia. Deje instrucciones escritas sobre el uso del servicio, así como su dirección y otra información cerca de su equipo de VRS o de Retransmisión de IP.

Presentación de quejas con la FCC

Si tiene algún problema para completar una llamada al 911, lo importante es primero pedir ayuda. Ya sea que llame a otro proveedor con una clave de acceso para avisarles de la emergencia (incluyendo su ubicación) o usando su plan secundario para este tipo de llamadas. En cuanto sea posible, después de la emergencia, notifique a su proveedor de cualquier problema que hubiera tenido para completar la llamada al 911 a través de ese proveedor. Si su proveedor no resuelve el problema adecuadamente, puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente llenando 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:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554.

→
(Sigue)



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, correo electrónico y 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;
- Su nombre, dirección y número telefónico (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 TRS, VRS o Retransmisión de IP, o para conocer más sobre los programas de la FCC para promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones para discapacitados, 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/spanish, o contacte al Centro del 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.

12/30/08*

