

Antecedentes

Los sistemas de televisión por cable utilizan las señales de radiofrecuencia (RF, por sus siglas en inglés) transmitidas por cables para proveer los servicios de televisión y datos a los clientes. Normalmente, estas señales de RF no causan interferencia cuando los sistemas de cable cumplen con las reglas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés). Ocasionalmente, sin embargo, los sistemas de televisión por cable pueden “fugarse”. La fuga de señal del cable sucede cuando la señal de RF dentro de un sistema de cable excede el límite de la FCC. La fuga de señal de cable puede ser ocasionada por conectores flojos, cables rotos o no terminados, y daños en la planta.

¿Por qué es importante localizar la fuga de señal?

Los sistemas de televisión por cable y las televisoras utilizan muchas de las mismas frecuencias de programación que usan los usuarios autorizados para la transmisión por aire. Por ejemplo, los sistemas de cable usan los canales de televisión y de radio y los canales de radio de los servicios aeronáuticos entre otros. Los operadores de cable se consideran usuarios secundarios de estas frecuencias; por lo tanto, no deben interferir con los usuarios autorizados para la transmisión por aire, quienes son los usuarios protegidos (primarios) de estas frecuencias.

¿Qué problemas puede causar la fuga de señal?

La fuga de señal puede interferir con cualquiera de los servicios de radio que estén usando las mismas frecuencias que usa el operador de cable en las inmediaciones del sistema de cable. Dicha interferencia, especialmente para los servicios de radio relacionados con la seguridad de la vida, puede imposibilitar las comunicaciones del personal de seguridad o de los pilotos de aviación. Cuando sucede

dicha interferencia, puede poner en peligro la vida del público e impedir las actividades de rescate del personal de seguridad.

¿Cuáles son las normas de la FCC que rigen la fuga de señal?

La FCC ha establecido niveles máximos específicos de fuga de señal para los sistemas de cable. A la luz de la posibilidad de daño a causa de la interferencia de un sistema de cable con los sistemas aeronáuticos de navegación y de comunicación por radio, la FCC exige reglamentos más estrictos para los sistemas de cable que usan frecuencias aeronáuticas. Como una medida adicional, la FCC exige que los operadores de cable tengan un programa periódico continuo para inspeccionar, localizar y reparar las fugas en sus sistemas.

¿Necesita un operador de cable entrar a mi casa para investigar una fuga de señal?

Normalmente, no. Los operadores de cable pueden usar equipo para localizar la ubicación general de una fuga. Sin embargo, para localizar con precisión la fuente de una fuga para la reparación correspondiente, tal vez tenga que entrar a su casa.

(Sigue)



¿Tengo que dejar entrar a mi casa al operador de cable para investigar y reparar la fuga de señal?

Los propietarios de la casa tienen el derecho de negar la entrada a su propiedad. Sin embargo, el operador de cable puede desconectar su servicio si la fuga no se puede reparar sin entrar a su casa.

¿Puede mi operador de cable interrumpir mi servicio debido a una fuga de señal?

Las normas de la FCC permiten que los operadores de cable desconecten el servicio para reparar fugas de señal excesivas para los estándares de la Comisión. El servicio se reestablece después de resolver el problema de la fuga de señal y es posible que no cobren por el servicio durante la desconexión.

¿Es el operador de cable responsable de reparar una fuga de señal en el equipo propiedad del abonado?

No.

¿Puedo conectar un segundo televisor por mi propia cuenta?

En relación con las normas de fuga de señal, sí, pero ya que el operador de cable es responsable de las fugas del cableado, el operador puede negarse a conectarlo o interrumpir el servicio si la conexión causa problemas de fuga de señal.

¿Es biológicamente dañina la fuga de señal?

Los niveles de energía usados en un sistema de cable son bajos. Por lo tanto, es poco probable que la fuga de señal de una instalación de cable exceda los límites de exposición de las radiofrecuencias de la FCC.

Presentación de quejas con la FCC

Si está experimentando interferencias que considera son causadas por una fuga de señal, primero trate de solucionar el problema 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;
- los nombres y teléfonos de todas las compañías telefónicas u otras compañías involucradas en su queja y su ubicación (ciudad y estado) si la compañía es proveedora de servicio de cable o satélite.
- la identificación de la estación de televisión (WZUE), canal de TV (13), ubicación (ciudad y estado);

(Sigue)



Lo que debe incluir su queja (Cont.-)

- fecha, hora y descripción del incidente si su queja se relaciona con la interferencia de los servicios de emergencia y de seguridad pública o con los dispositivos o el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Alerta de Emergencias;
- nombre y dirección del fabricante, número de modelo, nombre y dirección de la tienda y descripción del incidente si su queja se relaciona con la interferencia con los servicios de emergencia o de seguridad pública o con dispositivos de una parte de un equipo;
- propietario de la torre, dirección o localización de la torre y descripción del problema si su queja se relaciona con una torre de transmisión o celular.

Lo que debe incluir su queja (Cont.-)

- detalles sobre cualquier otro problema de emergencia o de seguridad pública incluyendo fecha, hora, naturaleza del problema e información de identificación para las compañías, organizaciones o personas involucradas.

Para más información

Para más información sobre éste o cualquier otro tema 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.

10/21/08*

