

### Antecedentes

El servicio de voz a voz (STS, por sus siglas en inglés) es una forma de servicio de retransmisión de telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés). El TRS es un servicio que permite que las personas con discapacidad auditiva o del habla tengan acceso al sistema telefónico para hacer y recibir llamadas. El STS hace posible que las personas con discapacidad del habla hagan llamadas telefónicas usando su propia voz (o un dispositivo de ayuda de voz). Al igual que otras formas de TRS, el STS utiliza operadores especialmente entrenados, los asistentes de comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés), para retransmitir la conversación en ambos sentidos entre la persona discapacitada para hablar y la otra persona que participa en la llamada. Los CA del STS están capacitados para entender diversos desórdenes del habla, lo que les permite repetir lo que dice la persona que llama, con palabras claras y entendibles para la otra parte.

### Quién utiliza el STS

Con frecuencia las personas con discapacidad del habla no pueden comunicarse por teléfono con otras personas ya que éstas no pueden entender lo que dicen. Las personas con parálisis cerebral, esclerosis múltiple, distrofia muscular, enfermedad de Parkinson y aquellas que enfrentan limitaciones debidas a un infarto o daño traumático cerebral pueden tener discapacidad del habla. Las personas que tartamudean o han sufrido una laringectomía pueden ser también difíciles de entender. En general, cualquier persona con una discapacidad del habla o cualquiera que desee llamar a una persona con discapacidad del habla puede usar el STS.

### Cómo se usa el STS

No se necesita un teléfono especial. Simplemente tiene que llamar al centro de retransmisión marcando el 711 e indicando que desea hacer una llamada de STS. Entonces usted es conectado con un CA de STS quién repetirá sus palabras de una forma entendible y clara para la otra parte.

### Cómo se usa el STS (Cont.-)

Las personas con discapacidad del habla pueden también recibir llamadas de STS.

La persona que llama al centro de retransmisión marcando el 711 o algún otro número le pide al CA que llame a la persona con discapacidad del habla.

### Alternativas

Las personas con discapacidad del habla pueden usar un TTY para hacer una llamada de TRS, pero muchas de ellas tienen algún tipo de limitación física que les dificulta teclear un texto en un dispositivo. El STS ofrece una alternativa al TTY u otro tipo de dispositivo para introducir un texto cuando la única otra opción sería no comunicarse por teléfono. Algunos proveedores de STS ofrecen también el servicio de STS para las personas que se comunican en español.

### Estándares mínimos obligatorios para el STS

La FCC impone a los proveedores de todas las formas de TRS, estándares mínimos obligatorios, como asegurarle al usuario la confidencialidad, disponibilidad del servicio las 24 horas del día,

(Sigue)



## Estándares mínimos obligatorios para el STS (cont.-)

siete días de la semana y contestar el 85% de las llamadas en menos de 10 segundos. La Comisión también impone ciertos requisitos adicionales a los proveedores de STS. Por ejemplo, los CA de STS deben atender una llamada por un mínimo de 15 minutos. Además:

- Un CA de STS puede, a solicitud del usuario, guardar la información de una llamada particular para poder terminar una serie de llamadas consecutivas. El usuario puede pedirle al CA del TRS que guarde dicha información, o el CA puede preguntarle al usuario si desea que repita la misma información durante las llamadas subsiguientes. El CA puede guardar la información únicamente durante el tiempo necesario para completar las llamadas subsecuentes.
- Los proveedores de STS deben ofrecer a los usuarios del servicio la opción para guardar en el centro de retransmisión una lista de los nombres y números telefónicos al que normalmente llama el usuario del STS. Cuando el usuario del STS pide uno de estos nombres, el CA debe repetirle el nombre y darle el número de teléfono. Esta información debe ser transferida a cualquier nuevo proveedor del STS.

Para más información sobre los estándares mínimos obligatorios del TRS, y otros tipos de TRS además del STS, visite

[www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp\\_tr\\_s.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_tr_s.html).

## Presentación de quejas con la FCC

Si tiene algún problema con el Servicio de Retransmisión STS, 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](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html).

## Presentación de quejas con la FCC (Cont.-)

También puede escribir al Centro para el Consumidor a [fccinfo@fcc.gov](mailto: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 12<sup>th</sup> 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 STS, TRS u otro tema relacionado con las telecomunicaciones para discapacitados, visite el sitio Web del Despacho de los Derechos de los Discapacitados en [www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html](http://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](http://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](mailto:FCC504@fcc.gov).*

Visite [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://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\*

