

FCC Aviso al Consumidor

Subtitulado Opcional para Televisión Digital (DTV)

Generalidades

A la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) le preocupa que los consumidores puedan estar experimentando dificultades para recibir y/o ver el subtitulado opcional de algunos programas de televisión digital (DTV, por sus siglas en inglés), incluyendo la televisión de alta definición (HDTV, por sus siglas en inglés), proporcionada por algunos proveedores de televisión por suscripción, como las compañías de cable o un proveedor de televisión por cable. En general, estas dificultades pueden surgir por dos causas: 1) la caja de conexión del consumidor y/o del televisor no están programadas apropiadamente para permitir el despliegue del subtitulado; 2) el sistema del proveedor de televisión por suscripción tiene problemas técnicos que impiden la recepción y decodificación del subtitulado opcional en la caja de conexión y/o la DTV.

Antecedentes

El subtitulado opcional es una tecnología de asistencia que permite a las personas con limitaciones auditivas acceder a la programación de televisión. El subtitulado opcional despliega la porción de audio de la programación en forma de textos, sobre el video. Para que un receptor de televisión exhiba los subtítulos, debe usar una caja de conexión decodificadora o contener un circuito decodificador integrado.

Desde el 1º de enero de 2006, toda la programación “nueva” en inglés, definida como programación analógica emitida o exhibida por primera vez el 1º de enero de 1998 o después y la programación digital emitida por primera vez el 1º de julio de 2002, debe contener subtitulado opcional, salvo algunas excepciones.

Para obtener más información sobre el subtitulado opcional, los horarios del subtitulado opcional y las excepciones, visite www.fcc.gov/cgb/dro/caption.html (en inglés) y vea la hoja informativa de la FCC para el consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_closedcaption.html.

Lo que usted puede hacer

Si tiene problemas para ver el subtitulado opcional de la programación de DTV, incluyendo la HDTV que recibe de su proveedor de televisión por suscripción, usted debería:

- Consultar algún manual o guía informativa para el consumidor, sobre el subtitulado opcional para la programación de DTV, proporcionados por su proveedor de televisión por suscripción.



- Asegurarse de que la función de subtítulo opcional de su caja de conexión, si la tiene, esté activada (en “on”).
- Asegurarse de que la función de subtítulo opcional en su televisor digital (DTV) esté activada (en “on”).

Si sigue sin poder ver el subtítulo opcional de la programación de DTV, usted debería contactarse con su proveedor de televisión por suscripción para obtener asistencia.

Presentación de quejas ante la FCC

Si su proveedor no logra ayudarle, usted puede presentar una queja ante la FCC alegando que se ha violado la Ley sobre los Circuitos Decodificadores para Televisores (Television Decoder Circuitry Act) y las normas de la FCC que la implementan. No necesita pagar por la presentación de quejas. Si su queja está relacionada con la incapacidad de sus equipos (por ejemplo su televisor o caja de cable) para mostrar el subtítulo usted puede quejarse directamente ante la FCC. Si su queja dice relación con la ausencia de subtítulo en algún programa o canal específico (por ejemplo, si recibe subtítulos en algunos canales pero no en otros), usted puede presentar una queja escrita ya sea ante la FCC o ante su distribuidor de programación de video (es decir, su proveedor de servicios de televisión por suscripción o al canal de televisión abierta). Para obtener más información respecto a cómo presentar una queja sobre subtítulo opcional y la información que dichas quejas deben incluir, vea la hoja informativa para el consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_closedcaption.html. Si no está seguro dónde debe presentar su queja, contáctese con el Centro del Consumidor de la FCC, usando la información de contacto proporcionada más abajo para presentar quejas ante la FCC.

Usted puede presentar su queja usando un formulario electrónico de la FCC, el que encontrará en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. Usted también puede presentar su queja ante el Centro del Consumidor de la FCC llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz, 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviando un fax al 1-866-418-0232 o escribiendo a:

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

Lo que debe incluir en su queja ante la FCC

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en Internet. Si usted no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar como mínimo:



- Su nombre, calle, ciudad, estado y código postal y otros datos para contactarlo, como sus números de videoteléfono o de TTY o su dirección de correo electrónico.
- El número del canal de televisión, sus siglas de identificación (“call sign”) y la cadena de televisión.
- El nombre del servicio de suscripción si usted paga por recibir transmisión de televisión.
- La ubicación de la estación de televisión o del servicio de suscripción.
- La fecha y hora en que usted experimentó el problema en el subtítulo.
- El nombre del programa o evento que tuvo problemas de subtítulo.
- Una descripción detallada del problema con el subtítulo.
- Se acepta el envío de grabaciones que demuestren la ausencia de subtítulo opcional, de manera adicional a la lista de más arriba, aunque no es requisito.

Para más información

Para obtener más información respecto a la transición a la televisión digital y la DTV, visite el sitio de la FCC en Internet, www.dtv.gov/spanish. Usted también puede ponerse en contacto con el Centro del Consumidor de la FCC usando la información proporcionada para presentar una queja.

###

Para obtener 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 correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

Para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión, visite www.fcc.gov/cgb/contacts/ (en inglés).

Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

05/06/10*

