

Marque 711 para el servicio de retransmisión de telecomunicaciones

Información de la FCC para el Consumidor

Antecedentes

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) ha puesto en funcionamiento la marcación 711 para acceder a los servicios de retransmisión de telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés). Este servicio permite que las personas con discapacidad auditiva o del habla usen el sistema telefónico vía un teléfono de texto (TTY, por sus siglas en inglés) u otro dispositivo para llamar a las personas con o sin dicha discapacidad. Para más información sobre los diferentes tipos de TRS, consulte la hoja informativa del consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_trs.html, o visite el sitio en Internet de nuestro Despacho de los Derechos de los Discapacitados (DRO, por sus siglas en inglés) en www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html.

Llamadas por el TRS

Si desea llamar a alguien usando el TRS, use su TTY o teléfono, marque 711 y automáticamente se conectará con el operador de TRS. Si usted es un usuario de TRS que viaja fuera de su estado y desea hacer una llamada, ya no es necesario saber el número telefónico de su proveedor de TRS estatal. Sólo marque 711, es rápido, funcional y gratuito.

El código 711 no sólo funciona para personas discapacitadas. Los usuarios del teléfono de voz y TRS podrán iniciar sus llamadas de cualquier teléfono en cualquier parte de los Estados Unidos sin tener que recordar y marcar un número de acceso de siete o diez dígitos. Para las personas que han usado el TRS por años, la conveniencia de marcar sólo tres números es obvia.

El acceso a la marcación 711 no funciona para el servicio de transmisión de video (VRS, por sus siglas en inglés) o las llamadas de retransmisión de IP, ni las de retransmisión de IP CTS, ya que dichas llamadas se hacen a través de Internet. Las personas que pueden escuchar y hacen una llamada de VRS o de retransmisión de IP pueden hacerlo llamando a un número 800 del proveedor.

Llamadas por el TRS (Cont.)

Los usuarios de IP CTS llaman directamente al receptor y un Asistente de Comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés) se conecta automáticamente a la llamada.

Marcar 711 de una central telefónica privada (PBX)

Las normas de la FCC exigen que todas las compañías telefónicas, incluyendo los proveedores de telefonía fija, telefonía móvil y teléfonos públicos que operan una central telefónica privada (PBX, por sus siglas en inglés), pongan en práctica la marcación 711 de tres dígitos para acceder al TRS. Una PBX es un sistema telefónico privado dentro de una organización que conmuta las llamadas entre los usuarios de la compañía permitiendo que compartan un cierto número de líneas telefónicas externas. Los proveedores de PBX tienen que modificar sus equipos para permitir la marcación 711 y asegurar que todos se beneficien de la marcación corta y que los consumidores tengan acceso fácil al TRS.

Es probable que las personas que llaman de lugares que usan el PBX tengan que marcar 9 u otro prefijo antes de marcar el código 711 o hacer una llamada externa.

(Sigue)



Marcar 711 de una central telefónica privada (PBX) (Cont.)

La FCC fomenta a los operadores de PBX para que trabajen con las compañías telefónicas y proveedores de TRS para facilitarles a los usuarios la marcación al 711.

Recientemente la FCC determinó que los proveedores de servicios de telefonía por Internet (VoIP) deben también ofrecer la marcación abreviada al 711.

911 y 711

Marcar 911 es la forma más efectiva y familiar que tienen los habitantes de los Estados Unidos para pedir ayuda en caso de emergencias. La Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) exige que todos los puntos de respuesta de seguridad pública (PSAP, por sus siglas en inglés) proporcionen acceso directo y equivalente a sus servicios, para las personas discapacitadas que usan el TTY u otros dispositivos. Por lo tanto, en caso de una emergencia, los usuarios del TTY deben llamar directamente al 911 y no hacer una llamada al TRS marcando el 711.

Presentación de quejas ante la FCC

Si no puede comunicarse con un operador de TRS al marcar 711, 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:

Presentación de quejas ante la FCC (Cont.)

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, DC 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 donde 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 acceso a TRS.
- el nombre, dirección y número de teléfono (si lo sabe) de la compañía o compañías involucradas en su queja.
- 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 obtener más información sobre éste o cualquier otro tema de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb/spanish o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.

###

Para obtener 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 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*