

### Antecedentes

El servicio de retransmisión de telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) permite que las personas con discapacidad auditiva o del habla puedan hacer y recibir llamadas telefónicas. Un asistente de comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés) retransmite la llamada en ambos sentidos entre la persona discapacitada para hablar o escuchar y un usuario del teléfono de voz. Por ejemplo, una persona con discapacidad auditiva puede comunicarse en texto con el CA, mientras que el CA se comunica por voz con la otra parte que participa en la llamada. El CA repite con su voz lo que el usuario ha mecanografiado y luego mecanografía al usuario del TRS lo que ha dicho el usuario del teléfono de voz.

Existen varios tipos de TRS que los consumidores pueden usar dependiendo de la naturaleza de su discapacidad y si son capaces de escuchar algo y de hablar. Los tipos de TRS incluyen el TRS tradicional el cual utiliza un teléfono de texto o dispositivo TTY y una línea telefónica, el servicio de voz a voz (STS, por sus siglas en inglés), y el servicio de teléfono subtulado, así como las formas de TRS que usan Internet, específicamente la retransmisión de IP y el servicio de retransmisión de video (VRS, por sus siglas en inglés). El servicio telefónico subtulado de protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés) es una de las formas más recientes de TRS. Si desea información sobre los diferentes tipos de TRS, consulte nuestra hoja informativa para el consumidor en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp\\_trs.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_trs.html).

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) recientemente reglamentó que todas las llamadas del servicio telefónico subtulado de IP podrían compensarse del fondo interestatal de TRS. Al igual que todas las llamadas de TRS, los usuarios no pagan los costos de retransmisión asociados con el servicio telefónico subtulado de IP. La FCC no exige que se tenga el servicio telefónico subtulado de IP y dado la forma como funciona el servicio, lo exime de ciertos estándares mínimos obligatorios para el TRS, como el servicio de emergencia 911, llamadas tripartitas y marcación rápida.

### Cómo funciona el servicio telefónico subtulado de IP

El servicio telefónico subtulado de IP es esencialmente una combinación de otras dos formas de TRS, el servicio telefónico subtulado y la retransmisión de IP. El servicio telefónico subtulado usa un teléfono especial que tiene una pantalla de texto donde aparece la conversación de la otra parte en forma de subtítulos. Permite que la persona con discapacidad auditiva, pero que desea usar su propia voz, hable directamente con una persona y luego escuche, lo más que pueda, a la otra parte y simultáneamente lea los subtítulos de lo que la otra persona está diciendo. A diferencia del TRS tradicional que usa un texto mecanografiado, el CA repite (oralmente) lo que se dice y la tecnología de

### Cómo funciona el servicio telefónico subtulado de IP (Cont.)

reconocimiento de voz transcribe automáticamente la voz del CA en un texto el cual se transmite directamente a la pantalla de texto del teléfono del usuario.

La retransmisión de IP es una forma de TRS texto. EL CA repite oralmente el texto que escribió el usuario de retransmisión de IP, y escribe al usuario lo que ha dicho la otra persona que interviene en la llamada. A diferencia del TRS tradicional, sin embargo, la primera parte de una llamada – el texto – va de computadora u otro dispositivo habilitado

(Sigue)



## Cómo funciona el servicio telefónico subtulado de IP (Cont.)

para la Web del que llama, al centro de retransmisión de IP vía Internet, más bien que la red telefónica regular.

Para iniciar una llamada, el usuario ingresa a la página en Internet de un proveedor de retransmisión de IP. Al igual que el TRS tradicional, la segunda parte de la llamada de retransmisión de IP, que va del CA a la persona que se llamó, usa la red de telefonía de voz. Para más información sobre la retransmisión de IP, consulte la hoja informativa para el consumidor en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/relay.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/relay.html).

El servicio telefónico subtulado de IP usa el Internet, en vez de la red telefónica, para proveer el subtulado de lo que la otra parte está diciendo. A pesar de que este servicio puede proporcionarse en varias formas, el usuario (quien generalmente puede hablar y tiene algo de audición residual) puede hacer llamadas voz a voz a otra persona en un teléfono estándar usando la red normal de teléfonos. La respuesta de la persona a quien se llamó se envía del teléfono del usuario a la computadora personal o equipo similar que la encamina al proveedor de servicio telefónico subtulado de IP vía Internet. El proveedor posteriormente devuelve el texto de lo que se habló a la computadora del usuario. Como resultado, el usuario puede tanto oír, hasta donde sea posible la respuesta de la persona a la que se llamó por la red telefónica normal, como leer simultáneamente el texto encaminado vía Internet a la computadora o equipo similar del usuario.

## Beneficios del servicio telefónico subtulado de IP

El servicio telefónico subtulado de IP permite que los consumidores usen una computadora o equipo similar en lugar de un teléfono de subtulado especializado, para hacer llamadas telefónicas subtituladas.

## Beneficios del servicio telefónico subtulado de IP (Cont.)

Como resultado, el servicio puede ser más accesible a los consumidores. Además, aprovecha la mayor disponibilidad de computadoras y conexiones de Internet en los lugares de trabajo que permiten a las personas con discapacidad auditiva usar más eficientemente el teléfono en sus trabajos. Además, el subtulado se puede ver más grande, con diferentes tipos de letra y color en el monitor de la computadora, acomodando así a un grupo mayor de usuarios discapacitados, incluyendo a las personas con discapacidad auditiva y que también tienen una visión baja.

## Manejo de llamadas de emergencia

La FCC ha adoptado procedimientos provisionales para los servicios telefónicos subtitulados (CTS, por sus siglas en inglés) de IP. Estos procedimientos requieren como mínimo, que las llamadas de emergencia sean transferidas automática e inmediatamente al Centro de Llamadas 911 apropiado o asegurar que el personal apropiado sea notificado de la emergencia.

Los proveedores de CTS IP también deben 1) dar prioridad a las llamadas de emergencia, antes que a las llamadas que no lo sean; 2) proporcionar el nombre del usuario de TRS y la ubicación de la emergencia, el nombre del proveedor, el número de la llamada devuelta por el CA y el número de identificación del CA; 3) reestablecer contacto entre quien inició la llamada y el personal de emergencia, si se desconecta la llamada.

## Presentación de quejas ante la FCC

Si tiene un problema con el servicio de teléfono subtulado de IP, 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.

(Sigue)



## Presentación de quejas ante la FCC (Cont.)

Puede presentar la queja usando el formulario en línea que se encuentra en

[www.fcc.gov/cgb/complaints\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html).

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 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.

## Lo que debe incluir su queja (Cont.)

- 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.
- 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 obtener más información sobre el Servicio Telefónico Subtitulado de IP o TRS o para aprender más sobre los programas de la FCC para promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones para discapacitados, visite el sitio en Internet 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 otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en [www.fcc.gov/cgb/spanish](http://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](mailto: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/](http://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\*