Servicio de retransmisión en teléfonos públicos

Antecedentes

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) exige a los proveedores de Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) cubrir todas las llamadas procesadas por las compañías telefónicas, incluyendo las llamadas que se pagan con monedas (efectuadas desde teléfonos públicos).

TRS y su funcionamiento

TRS es un servicio que permite a las personas con discapacidad auditiva o del habla comunicarse telefónicamente con personas que no tienen estas discapacidades. Esta comunicación se logra a través de los centros de TRS usando asistentes especializados en comunicaciones (*communications assistants, CAs*, por sus siglas en inglés) quienes retransmiten las conversaciones usando dispositivos de texto, voz o video. Para obtener más información sobre los diferentes tipos de TRS, consulte la guía para el consumidor en **www.fcc.gov/consumers/guides/telecommunications-relay-service-trs** (en inglés).

Los servicios TRS están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, sin costo adicional para quienes llaman. Usted puede acceder a su servicio local de retransmisión llamando al 711. Éste es un número gratuito para los servicios TRS. O puede llamar al número de siete dígitos del centro de TRS, el que podrá encontrar en las páginas de la Guía del Consumidor (*Customer Guide* en inglés) de su directorio telefónico local.

Programa de retransmisión en teléfonos públicos

El programa de retransmisión en teléfonos públicos cubre las llamadas de larga distancia y locales. Usted puede hacer dichas llamadas desde cualquier teléfono público que funcione con monedas usando los servicios TRS. Para una llamada local, no necesita usar monedas, ni una tarjeta telefónica o prepagada. Sólo marque el 711 desde la mayoría de los teléfonos públicos y dé el número local al que desea llamar. Usted puede hacer llamadas de larga distancia aplicando el cargo a su tarjeta telefónica, incluso a una tarjeta prepagada o llamando por cobrar (*collect call*, en inglés). Los cargos para las tarjetas telefónicas pueden variar, así que verifique con su proveedor cuáles son las tarifas correspondientes.
Para obtener más información sobre las tarjetas telefónicas prepagadas, vea la guía informativa para el consumidor de la FCC en **www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_prepaidcards.html.**

Cómo obtener una tarjeta telefónica o tarjeta prepagada

Si desea información sobre la forma de obtener una tarjeta telefónica o prepagada, llame a su proveedor de TRS, a la oficina de su compañía de telefonía local, a su compañía de servicio de larga distancia o a un centro para personas con necesidades especiales. Los números de TTY y de teléfono de voz para estas oficinas o servicios los puede encontrar en las páginas de la Guía del Consumidor de su directorio telefónico local. Puede también obtener las tarjetas prepagadas en tiendas, gasolineras, almacenes de alimentos, puestos de periódicos y otros lugares públicos.En la actualidad, la FCC no regula las tarifas de uso de las tarjetas prepagadas, de tal forma que debe verificar con el proveedor y buscar cuales tienen el mejor precio.

Federal Communications Commission · Consumer and Governmental Affairs Bureau · 445 12th St. SW. Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) · TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) · Fax: 1-866-418-0232 · www.fcc.gov/espanol

Presentación de quejas ante la FCC

Si tiene una queja sobre ausencia o fallas en el funcionamiento de este servicio, trate primero de resolverlo con su proveedor. Si no logra resolver el problema directamente, usted puede presentar una queja ante 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 presentar su queja escribiendo al Centro para el Consumidor usando la información de contacto proporcionada más abajo en la sección "Para más información".

Qué incluir en 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 la queja es en nombre de otra persona; de ser así, 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 es sobre 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.

Para más información

Para obtener más información sobre los servicios de transmisión de telecomunicaciones en teléfonos públicos, TRS o programas de la FCC para promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidades, visite el sitio web del despacho de derechos para las personas con discapacidades, de la FCC en **www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html**. Para obtener información sobre otros asuntos de telecomunicaciones, visite el sitio web de la FCC para el Consumidor en **www.fcc.gov/espanol** o póngase en contacto con el Centro del Consumidor de la FCC, llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviando un fax al 1-866-418-0232 o escribiendo a:

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

###

*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**.*

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

Última edición: 31 de marzo de 2014