

Antecedentes

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) pide a los proveedores del Servicio de Retransmisión (TRS, por sus siglas en inglés) que puedan manejar todas las llamadas que normalmente transmiten las compañías telefónicas, incluyendo las llamadas que se pagan con monedas (llamadas hechas desde teléfonos públicos que funcionan con monedas).

El TRS y su funcionamiento

El 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 ayudantes en comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés) capacitados quienes retransmiten las conversaciones usando dispositivos de texto, voz o video.

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.

El TRS está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana sin costo adicional para los que llaman. Puede acceder a su servicio local de retransmisión llamando al 711, que es un número gratuito para este servicio o al número de siete dígitos del centro de TRS que puede encontrar en las páginas de la Guía del Consumidor de su directorio telefónico local.

Programa de Retransmisión de teléfonos públicos

Este programa cubre las llamadas de larga distancia y locales. Usted puede hacer llamadas de larga distancia y locales desde cualquier teléfono público que funciona con monedas a través del TRS. Para una llamada local, no necesita usar monedas, ni una tarjeta telefónica o

Programa de Retransmisión de teléfonos públicos (Cont.)

prepagada. Sólo marque 711 para la mayoría de los teléfonos públicos y dé el número local al que desea llamar. Puede hacer llamadas de larga distancia haciendo el cargo a su tarjeta telefónica incluyendo una tarjeta prepagada o llamando por cobrar. Los cargos para las tarjetas telefónicas pueden variar, por tanto verifique con su proveedor las tarifas que aplican. Para más información sobre las tarjetas telefónicas prepagadas vea las hojas informativas para el consumidor de la FCC en

www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_prepaidcards.html.

Cómo conseguir 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, la oficina de su compañía de telefonía local, su compañía de servicio de larga distancia o, bien, a un centro para personas con necesidades especiales. Los números del 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.

(Sigue)
→

Cómo conseguir una tarjeta telefónica o tarjeta prepagada (Cont.)

La FCC no regula las tarjetas prepagadas ni las tarifas de uso, de tal forma que debe verificar con el proveedor y buscar cuales tienen el mejor precio.

Presentación de quejas ante la FCC

Si tiene una queja sobre la falta o mal funcionamiento de este servicio, trate primero de resolverlo 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.

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:

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

Lo que debe incluir su queja (Cont.)

- si presenta la queja en nombre de otra persona, dar el nombre, dirección, dirección de correo electrónico, teléfono donde se localiza durante el día la 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 al 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 programas de la FCC que promueven el acceso a los servicios para personas discapacitadas, visite el sitio en Internet del Despacho de Derechos de los Discapacitados de la FCC www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html. Para 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*