

Antecedentes

La Ley de Compatibilidad de Audífonos de 1988 (Ley HAC) exige que la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) asegure que **todos** los teléfonos fabricados o importados para usarse en los Estados Unidos después de agosto de 1989 y todos los teléfonos “esenciales”, sean compatibles con audífonos. Los teléfonos “esenciales” se definen como “aquellos que funcionan con monedas, los que se proporcionan para emergencias y otros teléfonos que necesitan frecuentemente las personas que utilizan audífonos.” Estos pueden incluir teléfonos en el lugar de trabajo, en lugares confinados (como hospitales y asilos para ancianos) y teléfonos en hoteles y moteles. Los teléfonos seguros, aprobados por el gobierno de los EE.UU. para transmitir conversaciones clasificadas o sensibles y los teléfonos que se usan con los servicios de radio privados y servicios móviles públicos, están exentos de la Ley HAC.

¿Qué es lo que permite la compatibilidad de los audífonos?

Los audífonos funcionan en uno de dos modos siguientes- de acoplamiento acústico o de acoplamiento de telebobina. Cuando funcionan en el modo de acoplamiento acústico reciben y amplifican todos los sonidos que rodean al usuario; tanto los sonidos deseados, como es la señal de audio telefónica, como el ruido molesto del ambiente. Los que funcionan en modo de acoplamiento de telebobina evitan el ruido indeseado apagando el micrófono y recibiendo únicamente las señales de los campos magnéticos generados por los teléfonos compatibles con la telebobina. En los EE.UU. aproximadamente el 60 por ciento de los audífonos contienen telebobinas que son usadas en general por personas con problemas agudos de audición.

Una telebobina es un pedazo de alambre pequeño enrollado firmemente dentro del audífono que cuando se activa, recoge la señal de voz del campo electromagnético que se filtra de los teléfonos compatibles. Ya que un micrófono de un audífono recoge todos los sonidos, la telebobina sólo recoge una señal electromagnética del teléfono.

¿Qué es lo que permite la compatibilidad de los audífonos? (Cont.)

Por tanto, los usuarios de audífonos equipados con la telebobina pueden comunicarse eficientemente por teléfono sin eco y sin la amplificación de ruidos indeseables al fondo. Las telebobinas sólo se pueden instalar en dos tipos de audífonos: los que se colocan “en el oído” y “detrás del oído externo. En su mayoría, los audífonos más pequeños no son suficientemente grandes para dar cabida a la telebobina.

Muchas personas han informado escuchar eco (o chillidos) cuando colocan el auricular del teléfono cerca de su audífono. Cuando se coloca correctamente, las telebobinas pueden eliminar este eco ya que el micrófono del audífono está apagado y el audífono sólo amplifica la señal que viene de la telebobina. Algunos usuarios de audífonos necesitan colocar el audífono ligeramente detrás del oído más que directamente sobre el oído para obtener una señal más nítida.

Un teléfono que es compatible con los audífonos tiene un dispositivo interno que permite el uso eficiente de audífonos. Por tanto, los teléfonos pueden ser usados por personas que usan audífonos.

(Sigue)



¿Cuáles son los requisitos de la FCC para la compatibilidad de audífonos para teléfonos fijos?

Las normas de la FCC exigen que los teléfonos sujetos a la Ley HAC: (1) produzcan un campo magnético con fuerza y calidad suficientes para permitir el uso de audífonos que tengan telebobinas y (2) proporcionen un nivel de volumen adecuado. Además, la Agencia también establece parámetros técnicos para asegurar que los teléfonos sean compatibles con los audífonos.

Las normas de la FCC piden también que los teléfonos puedan tener control de incremento de volumen para las personas con discapacidad auditiva, ya sea que usen o no audífonos. Los teléfonos que permiten niveles de volumen alto deben de regresar automáticamente a un volumen menor cada vez que el teléfono se cuelgue. Los fabricantes de aparatos telefónicos pueden solicitar una exención que permita que los teléfonos se queden con el ajuste de volumen alto bajo ciertas condiciones. Si necesita tener un volumen mayor a 18 decibeles (dB) que es el límite de volumen que permite la FCC, deberá reajustar el volumen cada vez que use el teléfono, aún siendo usted el usuario principal del teléfono.

¿Hay requisitos para identificar los teléfonos?

Los fabricantes de teléfonos tienen que identificar claramente los teléfonos y los empaques que contienen los aparatos que son compatibles con audífonos. Además deberán proporcionar información en el empaque o el manual; además pide que los proveedores de servicio informen sobre las evaluaciones de desempeño de los teléfonos de este tipo.

Presentación de quejas ante la FCC

Si tiene un problema al usar un audífono con un teléfono fijo que supuestamente es compatible con su audífono, trate primero de resolver el asunto con el fabricante del equipo o su proveedor de servicio. Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo.

Presentación de quejas ante la FCC (Cont.)

La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario en línea que se encuentra en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. También puede presentarla en el Centro para el Consumidor escribiendo 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.
- 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 la compatibilidad de audífonos para un teléfono fijo.

Sigue



Lo que debe incluir su queja (Cont.)

- la marca y número de modelo del equipo o aparato objeto de su queja.
- 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 teléfonos celulares compatibles con audífonos, vea nuestra hoja informativa del consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/hac_wireless.html. Para más información 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. Finalmente, para más información sobre éste u otro tema sobre telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb/spanish/ o contacte al Centro del Consumidor usando la información proporcionada 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) 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.

07/15/10*