

### Antecedentes

El Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) es un servicio telefónico que permite a las personas con discapacidades auditivas o del habla hacer o recibir llamadas telefónicas. El TRS está disponible en los 50 estados; en el Distrito de Columbia; en Puerto Rico y en los territorios estadounidenses, para llamadas locales y/o de larga distancia. Los proveedores de TRS – por lo general, las compañías telefónicas – reciben una compensación por el costo de proveer TRS, ya sea de un fondo estatal o federal. El TRS es un servicio sin costo para el usuario.

### ¿Cómo funciona el TRS?

El TRS usa operadores llamados “asistentes de comunicaciones” (CA, por sus siglas en inglés), para facilitar las llamadas telefónicas entre personas que tienen dificultad para oír o hablar y otras personas sin esas dificultades. Una llamada TRS puede ser iniciada tanto por la persona que tiene la discapacidad auditiva o del habla como por una persona sin tales discapacidades. Cuando una persona con discapacidades de audición o del habla inicia una llamada de TRS, ella usa un TTY u otro dispositivo para ingresar texto y llamar al centro de retransmisión de TRS y le da al CA el número de la persona a la que quiere llamar. El CA a su vez hace una llamada de voz tradicional para esa persona. El CA sirve como enlace para la llamada, transmitiendo en voz al receptor, el texto de la persona que llama y luego convierte en texto, la voz del interlocutor, cuando éste responde a la persona que inició la llamada.

### ¿Qué tipos de TRS están disponibles?

Existen distintos tipos de TRS, dependiendo de las necesidades particulares de cada usuario y del equipo disponible.

#### **Retransmisión texto a voz TRS por TTY -**

Con este tipo de TRS “tradicional”, la persona con una discapacidad auditiva o del habla usa un teléfono especial, de texto, llamado TTY, para llamar al CA del centro de retransmisión.

### ¿Qué tipos de TRS están disponibles? (Cont.)

Los TTY tienen un teclado, mediante el cual las personas escriben -y de esa forma transmiten- sus comunicaciones telefónicas. El texto se puede leer en una pantalla iluminada y/o en una impresión en papel. El usuario de TTY llama al centro TRS y escribe el número de la persona a quien quiere llamar. Entonces, el CA del centro de retransmisión llama, por teléfono de voz, a la otra persona y así se lleva a cabo la conversación entre las partes, usando al CA quien comunica oralmente lo que el usuario ha escrito y escribe la respuesta oral del usuario que no tiene la discapacidad.

#### **Retransmisión de voz (VCO, por sus siglas en inglés) -**

Este tipo de TRS por TTY es un servicio que le permite a una persona que tiene dificultad para oír, pero que quiere usar su voz, hablar directamente con otra persona y recibir las respuestas en forma de texto, por intermedio del CA. No es necesario que los interlocutores escriban el texto de la llamada. Este servicio es particularmente útil para las personas de la tercera edad que han perdido la audición, pero que todavía pueden hablar.

#### **Retransmisión de oído (HCO, por sus siglas en inglés) -**

Este tipo de TRS por TTY permite a una persona que tiene un impedimento del habla o del lenguaje oral, escribir su parte de la conversación en un TTY y escuchar la respuesta.

(Sigue)



## ¿Qué tipos de TRS están disponibles? (Cont.)

El CA le lee el mensaje a la persona contactada, y luego, la persona discapacitada escucha la respuesta directamente de su interlocutor.

**Retransmisión habla a habla (STS, por sus siglas en inglés)** – Con esta opción, una persona que tenga un impedimento del habla o del lenguaje oral usa un CA especialmente entrenado para entender gran variedad de desórdenes del habla. El CA repite, de manera clara y entendible, lo que dice la persona que llama. No se necesita un teléfono especial para esta opción. Si desea más información sobre el STS, visite:

[www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp\\_eechtspeech.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_eechtspeech.html).

**Servicios de retransmisión en otro idioma (que no sea el inglés)** – Debido a la presencia de un alto número de personas de habla hispana en Estados Unidos, la FCC requiere que las compañías de TRS interestatales (entre estados) ofrezcan servicios tradicionales de TRS en español. Aunque la retransmisión en español no es obligatoria para las llamadas intraestatales (dentro de los estados), muchos estados que tienen poblaciones grandes de habla hispana ya ofrecen este servicio de forma voluntaria. La FCC también permite a los proveedores de TRS que voluntariamente ofrezcan este servicio en otros idiomas, como el de francés a francés, recibir compensación del fondo federal de TRS.

**Servicio telefónico subtulado** – Al igual que el VCO, este servicio es utilizado por las personas con impedimentos auditivos que poseen alguna capacidad auditiva residual. Usa un teléfono especial que tiene una pantalla de texto donde aparecen las respuestas del interlocutor como subtítulos. Este teléfono permite que el usuario, en una línea, hable con la otra parte y simultáneamente escuche la respuesta y la lea en los subtítulos. Existe una versión de “dos líneas” que ofrece características adicionales, como la “llamada en espera”, \*69, transferencia de llamadas y marcación directa para el servicio de emergencia 911. A diferencia del TRS tradicional (en que el CA escribe lo que

## ¿Qué tipos de TRS están disponibles? (Cont.)

contesta la parte que recibió la llamada), el CA repite oralmente la respuesta. La tecnología de reconocimiento de voz transcribe automáticamente las palabras del CA a texto, el que luego es transmitido directamente a la pantalla de subtítulos del usuario.

**Servicios de retransmisión de vídeo (VRS por sus siglas en inglés)** – Este tipo de TRS por Internet les permite a los individuos que se comunican con lenguaje de señas (ASL, por sus siglas en inglés), comunicarse con los CA usando un equipo de video conferencia. El CA retransmite oralmente al interlocutor el mensaje de señas y posteriormente retransmite la respuesta al usuario inicial usando el lenguaje de señas. La FCC no requiere este tipo de servicio de retransmisión, pero algunos proveedores de TRS lo ofrecen. El sistema VRS permite que las conversaciones fluyan casi en tiempo real y de un modo más rápido y natural que las del TRS de texto. Desde el 1º de enero de 2006, los proveedores de TRS que ofrecen VRS deben hacerlo las 24 horas del día, los siete días de la semana y deben responder a las llamadas en un período de tiempo específico para que los usuarios de VRS no tengan que esperar mucho tiempo. Si desea más información sobre el sistema VRS visite

[www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/vrs.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/vrs.html).

**Servicio de retransmisión IP** – Es una forma de TRS de texto que usa como vía la Internet, en lugar de las líneas telefónicas convencionales, para la parte de la comunicación en la que intervienen la persona con la discapacidad auditiva o del habla y el CA. Por lo demás, la conversación en general se realiza como una llamada TRS por TTY. El usuario debe usar una computadora u otro dispositivo compatible con Internet para comunicarse con el CA. El servicio de IP no es un requisito de la FCC pero es ofrecido por varios proveedores de TRS. Si desea más información visite

[www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/iprelay.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/iprelay.html).

(Sigue)



## ¿Qué tipos de TRS están disponibles? (Cont.)

**Servicio telefónico subtulado de IP** – El servicio telefónico subtulado de IP, una de las formas más recientes de TRS, combina los elementos del servicio telefónico subtulado y del servicio de Retransmisión de IP. El servicio telefónico subtulado IP se puede obtener en varias modalidades, pero usa la Internet, en lugar de la red telefónica, para proporcionar el enlace y subtítulos entre la persona con discapacidad auditiva que llama y el CA. Permite al usuario escuchar y leer el texto de lo que dice su interlocutor, de manera simultánea, en una conversación telefónica. Este servicio puede usarse con un teléfono de voz y una computadora u otro dispositivo habilitado para Internet, sin necesitar equipo especializado adicional. Para obtener más información sobre el servicio telefónico subtulado de IP, visite [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/pcaptioned.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/pcaptioned.html).

### Acceso 711 al TRS

Así como puede llamar al 411 para información, usted puede marcar el 711 para conectarse a ciertos tipos de TRS en cualquier lugar de Estados Unidos. El 711 les facilita la comunicación a los viajeros que usan el TRS porque no tienen que recordar los números de TRS de cada estado. Sin embargo, debido a limitaciones tecnológicas, el acceso a través del 711 no está disponible para los tipos de TRS por Internet (como VRS y Retransmisión de IP).

Si desea más información sobre el 711 visite: [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/711.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/711.html).

### Estándares obligatorios mínimos para TRS

Los proveedores de TRS deben ofrecer un servicio que cumpla con los estándares obligatorios mínimos estipulados por la FCC, los cuales incluyen:

- El CA que responda o haga una llamada de TRS debe permanecer en la llamada

## Estándares obligatorios mínimos para TRS (Cont.)

por lo menos por 10 minutos para evitar alteraciones que afecten al usuario de TRS (15 minutos para las llamadas STS).

- La mayoría de los tipos de TRS deben estar disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Los proveedores de TRS deben responder el 85% de todas las llamadas dentro de 10 segundos (sin embargo, hay distintos tiempos de respuesta para VRS).
- Los proveedores del servicio TRS deben hacer todo lo posible por adaptarse a la petición de un usuario que solicita un CA de un género específico (hombre o mujer).
- Los CA tienen prohibido alterar o divulgar intencionalmente el contenido de una conversación y por lo general deben retransmitir todo el mensaje, a menos que el usuario indique que desea un resumen del contenido.
- Los proveedores de TRS deben garantizar la confidencialidad del usuario y el CA (con excepciones limitadas para el STS) no puede guardar el contenido de las conversaciones.
- La conversación debe ser retransmitida en tiempo real.
- Los CA deben cumplir con la velocidad mínima de escritura (mecanografía) para las llamadas de texto y los CA de VRS deben ser intérpretes calificados.
- Para la mayoría de las formas de TRS, el proveedor debe tener la capacidad de atender las llamadas de emergencia (911) y retransmitirlas al servicio de emergencia apropiado.
- Se ha establecido procedimientos para manejar llamadas de emergencia, para todos los tipos de TRS.

(Sigue)  
→

## Estándares obligatorios mínimos para TRS (Cont.)

Los usuarios del servicio de telefonía por Internet (VoIP) pueden también tener acceso a los servicios de retransmisión marcando el 711.

### ¡No cuelgue!

Algunas personas cuelgan el teléfono cuando reciben llamadas del servicio de retransmisión porque piensan que el CA es un agente de telemarketing. Si usted contesta el teléfono y escucha, "Hola, este es el servicio de retransmisión...", por favor ¡no cuelgue! Usted está a punto de hablar por teléfono, a través de un proveedor de TRS, con alguien que es sordo, tiene impedimentos auditivos y/o del lenguaje oral.

### Presentación de quejas ante la FCC

Si tiene algún problema por la falta o mal funcionamiento de TRS, primero trate de solucionarlo con su proveedor. Si el problema no se soluciona, 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](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) de 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 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, D.C. 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 para 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 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 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 de retransmisión de TRS u otros programas de la FCC destinados a promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones para las personas discapacitadas, 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 obtener más información sobre éste u otro tema 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\*