

Antecedentes

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) adoptó nuevas normas, exigiendo que los usuarios de Servicios de Retransmisión de Video (VRS, por sus siglas en inglés) y de Retransmisión de IP obtengan un número telefónico “real”, de diez dígitos, para efectuar y recibir llamadas usando VRS y Retransmisión de IP.

¿Por qué la FCC adoptó las nuevas normas?

Las nuevas normas proveerán dos beneficios clave. Primero, facilitarán las llamadas a los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP, por parte de personas con capacidad para escuchar, discando sólo el número de teléfono de diez dígitos. Quienes llaman no necesitan conocer la dirección de IP o el teléfono “sustituto” para llamar. Segundo, estas normas permiten a los proveedores de VRS o de Retransmisión de IP brindar automáticamente la información de localización, del usuario de la retransmisión, al centro de llamadas 911 apropiado, cuando el usuario hace una llamada de emergencia al 911.

¿Qué deben hacer los usuarios de servicios de retransmisión?

Usted debe obtener un número telefónico de diez dígitos, del proveedor de VRS o de Retransmisión de IP que usted elija. Tome en cuenta que si usted usa ambos tipos de servicios de retransmisión, necesitará un número telefónico de diez dígitos distinto para cada uno de ellos.

Para obtener un número telefónico de diez dígitos, usted debe elegir primero un proveedor de VRS o de Retransmisión de IP “predeterminado” o primario y registrarse con ese proveedor. Para registrarse, usted necesitará proporcionar su nombre y la dirección desde la que estará haciendo las llamadas por VRS o por Retransmisión de IP. Esa dirección es su “Ubicación Registrada”.

¿Cuándo debo registrarme?

Actualmente y desde el 12 de noviembre de 2009, todos los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP ya deberían estar registrados.

¿Por qué debo registrarme con un proveedor de VRS o de Retransmisión de IP?

Usted debe registrarse para que su proveedor de servicios de VRS o de Retransmisión de IP pueda manejar eficientemente sus llamadas al 911 y derivarlas al centro de llamadas 911 correcto. Si usted no se ha registrado para el 12 de noviembre de 2009, usted no podrá efectuar ningún tipo de llamadas (excepto llamadas al 911).

¿Podré usar los servicios de cualquier proveedor de VRS o de Retransmisión de IP tras registrarme?

Sí. Su registro no cambiará la forma en que usted hace llamadas normalmente, con cualquier proveedor, por VRS o Retransmisión de IP. Usted podrá seguir haciendo llamadas mediante cualquier proveedor de VRS o de Retransmisión de IP, accediendo a la dirección o sitio de Internet de ese proveedor con su videoteléfono o computador.

¿Puedo cambiar de proveedor primario?

Sí. Usted puede cambiarse a un nuevo proveedor primario en cualquier momento. Usted también puede mantener el mismo número telefónico de diez dígitos con su nuevo proveedor primario.

(Sigue)



¿Qué pasa con mi aparato de video si cambio de proveedor primario de VRS?

Usted puede mantener el mismo aparato de video. Sus proveedores primarios, el antiguo y el nuevo, deben asegurarse de que usted pueda seguir usando su aparato de video tras efectuar el cambio. Pero tras cambiar de proveedor primario, es posible que pierda algunas funciones, como el discado rápido o las listas de llamadas perdidas.

¿Cuántos números de diez dígitos puedo tener?

Usted debe tener números de diez dígitos distintos, para cada servicio, el de VRS y el de Retransmisión de IP. Adicionalmente, usted puede tener un número de diez dígitos para cada equipo en particular. Por ejemplo, usted puede obtener un número para un videoteléfono en su casa y un segundo número para un videoteléfono en la oficina.

¿Cómo afectará mi nuevo número telefónico de diez dígitos a mi número para llamadas gratuitas?

Usted puede mantener su actual número para llamadas gratuitas u obtener uno nuevo, pero su proveedor primario debe asegurarse de que su número para llamadas gratuitas funcione con su número de diez dígitos.

¿Qué debo hacer si tengo algún problema para llamar al 911 vía VRS o vía Retransmisión de IP?

Si usted tiene un problema llamando al 911 vía VRS o vía Retransmisión de IP, lo más importante primero, es obtener asistencia. Si su llamada no funciona utilizando su proveedor predeterminado de VRS o de Retransmisión de IP, usted puede usar los servicios de un proveedor distinto para efectuar la llamada. Sin embargo, tendrá que dar al proveedor su información de localización y su número de diez dígitos para ayudarlo a dirigir su llamada de emergencia. Asimismo, si usted tiene un aparato de TTY, puede usarlo para llamar directamente al 911. Recuerde que tal vez

¿Qué debo hacer si tengo algún problema para llamar al 911 vía VRS o vía Retransmisión de IP? (Cont.)

usted no pueda usar su servicio de VRS o de Retransmisión de IP si hay una interrupción en Internet o en el suministro de energía eléctrica.

Si los problemas continúan, usted puede presentar una queja ante la FCC, visitando www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html o contactando al Centro del Consumidor de la FCC, enviando un correo electrónico a fccinfo@fcc.gov; 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 & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554.

¿Y si tengo más preguntas?

Para averiguar más sobre los programas de la FCC para promover el acceso de las personas con discapacidades a los servicios de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet del Despacho de los Derechos de los Discapacitados en www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html. Para obtener información sobre otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC, en www.fcc.gov/cgb/spanish o contacte al Centro del Consumidor de la FCC usando la información proporcionada para presentar una queja.

###

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.

05/06/10*