

FCC Aviso al Consumidor

Numeración de Diez Dígitos y Llamadas al 911 para TRS vía Internet: Lo que Significa para los Usuarios

Generalidades

Desde el 31 de diciembre de 2008, las personas con discapacidad auditiva y/o del habla que usan los Servicios de Retransmisión de Video (VRS, por sus siglas en inglés) o de Retransmisión de Protocolo de Internet (Retransmisión de IP), dos formas de Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) vía Internet, pueden obtener números telefónicos de diez dígitos de su proveedor de VRS o de Retransmisión de IP. Estos son los números telefónicos de diez dígitos que utilizan los usuarios de teléfonos de voz. Las nuevas normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) exigen que los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP puedan hacer y recibir llamadas usando sus números nuevos, de diez dígitos y puedan hacer llamadas al 911 y que dichas llamadas - y el número de diez dígitos e información de la ubicación de quien llama, sean derivados al punto de respuesta de seguridad pública apropiado, asegurando un servicio de emergencias 911 comparable al que se obtiene con un teléfono tradicional.

Este aviso contiene información importante para los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP sobre cómo obtener un número de diez dígitos, lo que las nuevas normas de la FCC están exigiendo hacer a los proveedores y cómo estos nuevos requisitos para atender llamadas al 911 harán más equivalente en lo funcional, el acceso al 911 para los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP. Actualmente, a los proveedores de servicios telefónicos subtitulados (CTS, por sus siglas en inglés) no se les exige proporcionar números de diez dígitos a los consumidores, pero se han establecido normas provisionales para el manejo de llamadas de emergencia.

Números geográficos de diez dígitos

La numeración geográfica telefónica de diez dígitos ha sido el estándar usado por décadas en Norteamérica para el servicio de telefonía de voz. Los números de diez dígitos consisten en el código de área de tres dígitos que corresponde a la dirección geográfica del consumidor, seguido de un número de tres dígitos asociado con el intercambio de telefonía local del consumidor y luego un número de cuatro dígitos, único para el usuario final. Con un número geográfico de diez dígitos se puede contactar a los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP a través de un número único que automáticamente conectará al proveedor primario ("predeterminado") del usuario del servicio VRS o de Retransmisión de IP y permite que éste determine la dirección de IP

(Sigue)



Números geográficos de diez dígitos (Cont.)

con el fin de transmitir las llamadas cursadas a ese número. En otras palabras, los usuarios de teléfono de voz que llaman a un usuario de VRS o de Retransmisión de IP a través de un proveedor de retransmisión ya no tendrán que marcar el número telefónico de un proveedor para luego darle la dirección IP actual del usuario de VRS o de Retransmisión de IP, de tal forma que el asistente de comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés) pueda conectar la llamada. En cambio, simplemente tendrán que marcar el número telefónico geográfico de diez dígitos asignado al usuario de VRS o de Retransmisión de IP.

Cómo obtener un número geográfico de diez dígitos

Los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP pueden obtener un número geográfico de diez dígitos, contactando y registrándose con el proveedor de VRS o de Retransmisión de IP de su preferencia. Este proveedor se convierte en el proveedor “predeterminado” del consumidor. Sin embargo, un consumidor puede seguir usando otros proveedores para hacer y recibir llamadas. A pesar de que los consumidores deben seleccionar un proveedor predeterminado, tienen la libertad de cambiar de proveedor predeterminado, de la misma manera que los usuarios de teléfonos de voz pueden cambiar de proveedor y mantener sus números de diez dígitos.

Quién puede obtener un número geográfico de diez dígitos

Cualquier persona con discapacidad auditiva y/o del habla que desee usar VRS o Retransmisión de IP puede obtener un número geográfico de diez dígitos. Durante el proceso de registro, se pedirá a los usuarios certificar que tienen una discapacidad auditiva o del habla, médicamente reconocida y que requiere del uso de VRS o de Retransmisión de IP.

Registro con un proveedor predeterminado

Una vez que el usuario de VRS o de Retransmisión de IP selecciona y se registra con un proveedor, éste se convierte en el “proveedor predeterminado” del usuario. Cuando un usuario se registra, el proveedor debe obtener la dirección física del usuario o “Ubicación Registrada” desde la cual se usará por primera vez el servicio de VRS o de Retransmisión de IP. Los proveedores deben también proporcionar a los usuarios una forma fácil de actualizar su información si la ubicación cambia, sin costo o equipo adicional. El registro permite que los proveedores de VRS y de Retransmisión de IP correlacionen sus números telefónicos con las direcciones IP de los usuarios, para derivar y completar adecuadamente las llamadas y obtener la ubicación física de los usuarios, con el fin de proveer el servicio para emergencias 911. Así que el registro, incluyendo la actualización de la información de ubicación registrada del usuario, es crítico para asegurar que los proveedores puedan derivar todas las llamadas adecuadamente, especialmente las de emergencia, al personal de emergencias apropiado.

(Sigue)



Registro con un proveedor predeterminado (Cont.)

Se recuerda a los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP que si aun no lo han hecho, se registren con el proveedor de VRS o de Retransmisión de IP de su preferencia, lo antes posible. Desde del 12 de noviembre de 2009, todos los usuarios de VRS y Retransmisión de IP deberían estar registrados con un proveedor predeterminado para efectuar llamadas que no sean de emergencia mediante un proveedor de VRS o de Retransmisión de IP. Adicionalmente, desde esa fecha, los proveedores de VRS y de Retransmisión de IP ya no completan llamadas a números “sustituto” o “alias” que puedan haber obtenido previamente de un proveedor.

Los usuarios pueden registrarse con cualquier proveedor de VRS o de Retransmisión de IP que elijan, a pesar de cualquier relación previa que hubieran tenido con otro proveedor de VRS o de Retransmisión de IP. El proveedor predeterminado derivará y enviará todas las llamadas que ingresen o sean cursadas por el usuario, a menos que éste decida hacer o recibir una llamada utilizando un proveedor alterno. Los consumidores pueden cambiar de proveedor predeterminado en cualquier momento.

Por favor tome en cuenta que desde el 12 de noviembre de 2009, cualquier llamada efectuada desde un número sin costo usado para derivar las llamadas de VRS o de Retransmisión de IP debe hacerse al número geográfico de diez dígitos apropiado.

Haciendo o recibiendo llamadas a través de un proveedor alterno (llamadas “con código de acceso”)

Los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP no están limitados a hacer y recibir llamadas a través de su proveedor predeterminado. Tienen el derecho de hacer y recibir llamadas a través de cualquier proveedor autorizado de VRS o de Retransmisión de IP, como en el pasado, sin multas ni represalias de su proveedor predeterminado. Los usuarios pueden hacer llamadas a través de un proveedor alterno visitando la dirección URL del proveedor, en Internet o marcando el número gratis del proveedor que elijan para efectuar la llamada. Los proveedores predeterminados no pueden configurar la parte del equipo que ellos suministran al usuario que recibe la llamada para hacer más difícil la comunicación con el proveedor alterno después de que entre en vigencia la numeración de diez dígitos. De igual forma, los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP pueden recibir llamadas de los usuarios de teléfonos de voz marcando un número, sin costo, del proveedor y pidiendo que los conecten con el número geográfico de diez dígitos del usuario de VRS o de Retransmisión de IP.

(Sigue)



Cambiando de proveedores predeterminados (funcionalidad del equipo del usuario final después del cambio)

Los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP pueden seleccionar y registrarse con un proveedor predeterminado nuevo, en cualquier momento y podrán igualmente transferir (o “portar”) su número geográfico de diez dígitos a ese proveedor. Los procedimientos para la portabilidad de un número telefónico de VRS o de IP y un número telefónico de voz son los mismos. Para obtener más información sobre la portabilidad de su número local, vea la hoja informativa del consumidor de la FCC en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/numbport.html.

Los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP que cambian a un proveedor nuevo predeterminado y portan sus números tienen derecho a conservar el equipo que les proporcionó el otro proveedor. El nuevo proveedor predeterminado debe trabajar con el equipo del usuario para asegurar que los usuarios puedan hacer y recibir llamadas de VRS o de Retransmisión de IP, así como las llamadas punto a punto (sin retransmisión). Los usuarios no deben presumir que las funciones adicionales del equipo, como las listas de llamadas perdidas o de marcación rápida, estarán disponibles aun después de cambiar de proveedor predeterminado. Debido a que los proveedores ofrecen estas funciones para ser más competitivos, los usuarios deben preguntar, antes de seleccionar o cambiar de proveedor, si un proveedor predeterminado puede suministrar los servicios mejorados en el equipo del usuario y cómo lo haría.

Límites en la asignación de los números geográficos de diez dígitos

Los usuarios pueden obtener números geográficos de diez dígitos separados, para servicios diferentes (por ejemplo, un número para VRS y otro para Retransmisión de IP). Las normas de la FCC no prohíben que un proveedor ofrezca una función que reenvía automáticamente las llamadas que recibe el usuario en un servicio (por ejemplo, VRS) a otro servicio del usuario (por ejemplo, Retransmisión de IP), si ambos números se obtuvieron del mismo proveedor y si este arreglo no causa costos adicionales al Fondo TRS Interestatal.

Asimismo, un usuario puede obtener, para el mismo servicio, números geográficos de diez dígitos separados, para aparatos colocados en diferentes lugares (por ejemplo, un aparato de VRS en su casa y otro en la oficina). Como se indicó anteriormente, las normas de la FCC no le prohíben a un proveedor que ha dado más de un número geográfico de diez dígitos para el mismo servicio (pero aparatos diferentes) ofrecer una función que automáticamente reenvíe una llamada entrante al usuario a una dirección de Internet asociada con su número telefónico, hacia una dirección de Internet asociada con otro número telefónico, si el reenvío no causa costos adicionales al Fondo TRS Interestatal.

Números individuales gratuitos

Algunos proveedores de VRS y de Retransmisión de IP ya han dado a sus usuarios números individuales gratuitos que les permiten hacer llamadas en cualquier parte de Estados Unidos sin tener que incurrir en cargos de larga distancia (la llamada es gratis para la parte que llama). Los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP podrán retener

(Sigue)



Números individuales gratuitos (Cont.)

sus números actuales gratuitos u obtener nuevos números gratuitos si: (1) ya tienen asignados también números geográficos de diez dígitos para el 12 de noviembre de 2009 (el último día del periodo permisivo de marcación); (2) los números gratuitos son dirigidos a los números geográficos de diez dígitos del usuario para esa fecha y (3) dichos arreglos no causan costos adicionales para el Fondo TRS Interestatal.

Costos de la numeración

Consistente con el mandato de equivalencia funcional de la Ley de Comunicaciones, los costos que generalmente pagan los usuarios de teléfonos de voz no se pueden compensar con dinero del Fondo TRS Interestatal. Estos incluyen: (1) los costos de obtención del número geográfico de diez dígitos; (2) los costos de obtener y usar un número telefónico individual gratuito y (3) los cargos de 911 que puedan imponerse bajo el mecanismo de financiamiento estatal o local del 911. Para proteger a los consumidores, la FCC exige que cualquier proveedor de VRS o de Retransmisión de IP que desee traspasar al usuario cualquier costo no compensable relacionado con la numeración, deberá obtener primero la aprobación de la FCC.

Llamadas de emergencia al 911 usando VRS o Retransmisión de IP

Según las normas nuevas de la FCC para manejar las llamadas de emergencia, los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP podrán hacer llamadas de emergencia a través del proveedor predeterminado y hacer que la llamada, junto con el número de diez dígitos y la Ubicación Registrada de quien llama, sea automáticamente derivada a un punto de respuesta de seguridad pública apropiado (centro de llamadas del 911). Además, todas las llamadas de emergencia al 911 que se hagan a través de VRS o de Retransmisión de IP deben recibir atención prioritaria, de tal forma que sean contestadas por el primer CA disponible y antes que cualquier otra llamada que no sea de emergencia.

Aconsejamos firmemente a los usuarios proporcionar información precisa y actualizada de la Ubicación Registrada a su proveedor predeterminado, tanto al registrarse con su proveedor, como en CUALQUIER momento que cambien la ubicación desde donde usan el servicio. Si no tienen información precisa y actualizada de la ubicación, los proveedores no podrán enviar información precisa de la localización ni derivar las llamadas del 911 al personal de emergencias adecuado. Recuerde que en casos de emergencia, los segundos cuentan – por favor mantenga siempre actualizada la información de su Ubicación Registrada.

Consejos para llamadas de emergencia para los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP

- Asegúrese de estar familiarizado con los procedimientos de su proveedor para actualizar su Ubicación Registrada y actualice rápidamente la información si ésta cambia.

(Sigue)



Consejos para llamadas de emergencia para los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP (Cont.)

- Conozca las limitaciones de su servicio. Por ejemplo, tenga un plan para hacer llamadas de emergencia en el caso de que se interrumpa la corriente eléctrica o la Internet. Le convendría mantener un aparato de TTY y una línea telefónica tradicional o instalar una fuente de energía de respaldo.
- Informe a sus hijos, niñeras y visitantes sobre el uso del servicio de VRS o de Retransmisión de IP sobre las limitantes, si las hay, al hacer llamadas de emergencia y toda la información que sea necesaria en caso de una emergencia. Deje instrucciones escritas sobre el uso del servicio, así como su dirección y cualquier otra información, cerca de su equipo de VRS o de Retransmisión de IP.

Presentación de quejas ante la FCC

Si tiene algún problema para completar una llamada al 911, lo importante es primero, pedir ayuda. Ya sea que llame a otro proveedor con una clave de acceso, para avisarles de la emergencia (incluyendo su ubicación) o usando su plan secundario para este tipo de llamadas. Apenas sea posible, después de la emergencia, notifique a su proveedor de cualquier problema que hubiera tenido para completar la llamada al 911 a través de ese proveedor. Si su proveedor no puede resolver ningún problema o no los resuelve adecuadamente, usted puede presentar una queja ante la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el formulario en línea que se encuentra 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) 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 12th Street, SW
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, correo electrónico y número de teléfono para localizarlo.
- Si presenta la queja en nombre de otra persona; en tal caso, dar el nombre de la persona, dirección, dirección de correo electrónico, teléfono donde se localiza durante el día esa persona y cuál es su relación con ella.

(Sigue)



Lo que debe incluir su queja (Cont.)

- 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.
- Su nombre, dirección y número telefónico (si lo sabe) de la compañía o compañías involucradas en su queja.
- Una breve descripción de su queja y la resolución que está buscando.

Para más información

Para obtener más información sobre TRS, VRS o Retransmisión de IP o para conocer más sobre los programas de la FCC destinados a 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. 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 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) 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*

