

FCC Aviso al Consumidor

Uso de teléfonos de texto (TTY) con teléfonos celulares digitales

Los teléfonos de texto o teletipo (TTY o TDD, por sus siglas en inglés) son utilizados por personas con discapacidad auditiva o del habla, para enviar y recibir mensajes de texto a través de las redes telefónicas. Anteriormente, los equipos de TTY eran generalmente compatibles con las redes de telecomunicaciones de telefonía fija y las redes celulares analógicas, pero no con los servicios celulares digitales. Desde el 1º de julio de 2002, como resultado de las normas de la FCC para asegurar que los usuarios de los TTY puedan completar las llamadas de emergencia al 911, los proveedores de servicios celulares han mejorado sus redes digitales para que sean compatibles con estos dispositivos. En general los consumidores ahora pueden usar los TTY para completar sus llamadas con sus teléfonos celulares digitales, incluyendo las llamadas al 911, si el teléfono en sí es compatible con el TTY. Para encontrar un teléfono celular digital que sea compatible con los TTY comuníquese con su proveedor de servicio celular o con un establecimiento comercial que venda los aparatos telefónicos.

Presentación de quejas

Si tiene problemas para completar su llamada al 911 usando un TTY, 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. 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, SW
Washington, D.C. 20554.

(Sigue)



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.
- 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 TTY.
- 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 dispositivos TTY y teléfonos celulares digitales, visite el sitio en Internet de la FCC, www.fcc.gov/cgb/dro/e911tty.html. Para más información sobre los servicios celulares al 922, visite www.fcc.gov/911/enhanced o consulte nuestro boletín informativo para el consumidor en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/wireless911srv.html. Para obtener más información sobre otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb/spanish/ o contáctese con el 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.

05/06/10*

