

## Antecedentes

Las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) exigen que las radiodifusoras, televisoras y operadores de cable hagan accesible la información de emergencia local a personas sordas o con dificultades para oír y ciegas o con discapacidad visual. Esto significa que la información de emergencia debe darse en formato auditivo y visual.

### ¿Qué situaciones se consideran una emergencia?

La información de emergencia se considera aquella que se transmite para proteger la vida, la salud, la seguridad o la propiedad. Algunos ejemplos incluyen, pero no se limitan a lo siguiente:

- situaciones climáticas peligrosas: tornados, huracanes, inundaciones, maremotos, terremotos, formación de hielo, tormentas de nieve, incendios generalizados, advertencias y alertas de cambios inminentes en el clima.
- situaciones peligrosas para la comunidad tales como: emanación de gases tóxicos, apagones generalizados, explosiones industriales, disturbios civiles, cierres de escuelas y cambios en los horarios de los autobuses escolares debido a estas situaciones.

### ¿Cómo se hace accesible la información de emergencia?

En el caso de personas sordas o con dificultad para oír, la información de emergencia que se transmite en la porción de audio del programa debe presentarse con subtítulos opcionales u otros métodos de presentación visual, como subtítulos abiertos y rótulos o títulos que se desplazan en la pantalla. La información de emergencia que se transmite por medios diferentes al subtítulo opcional no debe bloquear ningún subtítulo, y a su vez éste no debe bloquear ninguna información de emergencia que se transmita por otros métodos. El subtítulo opcional muestra textos visuales que están codificados en la señal de video los cuales se puede acceder con su control remoto o el menú de la pantalla del televisor (todos los televisores con una pantalla de 13" de diámetro o mayor, fabricados después de 1993 tienen el circuito decodificador de subtítulo) o con un decodificador especial. El subtítulo abierto forma parte integral de la imagen del televisor, como los subtítulos en una película de cine. En otras palabras, la subtitulación no puede eliminarse. Los textos que avanzan muy lentamente a lo largo de la parte inferior de la pantalla y los textos o gráficos que se mueven hacia arriba y hacia abajo de la pantalla reciben el nombre de titulares.

(Sigue) →



## ¿Cómo se hace accesible la información de emergencia? (Cont.-)

En el caso de personas con problemas de visión, la información de emergencia que se proporcione en la porción de video de un noticiario regular o uno que interrumpe la programación normal debe ser accesible. Esto significa tener la descripción auditiva de la información de emergencia en el audio principal. Si la información de emergencia se transmite en la porción de video del programa que no es un noticiario de la programación regular, o uno que interrumpe la programación regular (por ejemplo, el programador da la información mediante titulares durante la programación regular), esta información debe ir acompañada de una señal auditiva que le avisa a las personas con discapacidad visual que la televisora está dando información de emergencia y para que sintonicen otras fuentes informativas como el radio, para más información.

## ¿Qué información debe darse sobre la emergencia?

La información proporcionada de manera visual y auditiva debe incluir detalles críticos relacionados con la emergencia y cómo responder a la misma. Algunos detalles críticos podrían incluir entre otras cosas:

- detalles específicos relacionados con las áreas que se verán afectadas por la emergencia;
- órdenes de evacuación, descripciones detalladas de las áreas por evacuar y las rutas específicas de evacuación; y
- refugios aprobados o la forma de protegerse en su propia casa, instrucciones de cómo asegurar las pertenencias personales, cierre de calles y cómo obtener ayuda para damnificados.

Para determinar si los detalles específicos necesitan presentarse en forma visual y auditiva, los programadores pueden basarse en su propio criterio y buena fe. Podría haber un número limitado de casos donde una emergencia puede

## ¿Qué información debe darse sobre la emergencia? (Cont.-)

afectar la estación de radio o televisión o a la red o distribuidora no transmisora y podría ser imposible dar información de emergencia accesible.

## Presentación de quejas

Si tiene alguna queja por no haber tenido acceso al formato accesible para información de emergencia, primero trate de solucionar el problema con su distribuidor de programas de video. Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC para que tome medidas y haga cumplir las normas. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada electrónicamente, llenando el Formulario 2000C que se encuentra en el sitio Web de la FCC 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) 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 la información que la FCC necesita para evaluar su queja es a través del Formulario 2000C. Si no usa dicho formulario, su queja debe indicar como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo;
- si está presentando la queja en nombre de otra persona y si es así, dar su nombre, dirección, dirección de correo electrónico, teléfono donde se localiza durante el día la 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 acceso a la información de emergencia en la televisión;
- el nombre, dirección y número de teléfono (si lo sabe) de la compañía o compañías involucradas en su queja;
- la fecha y hora u otros detalles de cuando no pudo tener acceso a la información de emergencia en la televisión;
- la identificación de la estación de televisión (WZUE), canal de TV (13), ubicación (ciudad y estado), fecha, hora y descripción detallada de la emergencia;
- una breve descripción de su queja, la solución 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.

### ¿Qué sucede después de presentar una queja?

La FCC notificará al distribuidor del programa de video de la queja la cual debe ser contestada por el distribuidor en 30 días. Tomando en cuenta la información de la queja y la respuesta y cualquier otra información que pueda solicitar la FCC a cualquiera de las partes, la Comisión tomará una decisión y la acción adecuada que procede.

#### Para más información

Para más información sobre el acceso a los programas de emergencia televisados, visite el sitio Web del Despacho de los Derechos de los Discapacitados en [www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html](http://www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html) o contacte al Centro del Consumidor usando la información proporcionada en la sección de presentación de quejas.

###

*Para 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 e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

02/01/08\*- cpb

