

Sección 255

Acceso a las telecomunicaciones para las personas discapacitadas

Información de la FCC para el Consumidor

Antecedentes

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) tiene normas para que los fabricantes de productos de telecomunicaciones y los proveedores de estos servicios hagan sus productos y servicios accesibles a las personas con discapacidades, si es factible. Estas normas ponen en práctica la Sección 255 de la Ley de Comunicaciones la cual exige que los fabricantes y proveedores fabriquen equipos y provean servicios respectivamente que sean compatibles con los dispositivos periféricos y con el equipo especializado en las instalaciones del cliente, normalmente utilizados por personas con discapacidades, si dicha compatibilidad es factible. La FCC recientemente ha determinado que los proveedores de telefonía por Internet (VoIP) interconectado deben cumplir con la Sección 255.

Productos y servicios a los que se refiere la Sección 255

Las normas de la FCC incluyen todo el equipo hardware y software de la red telefónica, y el equipo en las instalaciones del cliente (CPE, por sus siglas en inglés). El CPE es el equipo de telecomunicaciones usado en casa u oficina (u otra instalación) para originar, encaminar o terminar una telecomunicación. Por ejemplo, los teléfonos, máquinas de fax, máquinas contestadoras y buscapersonas. Esta sección incluye el CPE con y sin funciones de telecomunicación o aquel que tiene cierto grado de funciones de telecomunicación.

Las normas de la FCC cubren los servicios básicos y especiales de telecomunicaciones, incluyendo llamadas telefónicas normales, llamadas en espera, marcación rápida, redirección de llamadas, asistencia de directorios telefónicos por computadora, monitoreo de llamadas, identificador de llamadas, rastreador de llamadas y marcación repetida. También cubren los sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) y correo de voz. Los sistemas telefónicos IVR ofrecen al consumidor menús de selección.

Definiciones

Accesible: Un producto o servicio se considera accesible si tiene funciones de entrada, control y mecánicas accesibles, así como también funciones de salida, pantalla y control. Por ejemplo, un buscapersonas sería accesible para las personas ciegas o sordas si tuviera controles y funciones visuales y de audio para ingresar la información y recuperar los mensajes.

Utilizable: Para que un producto o servicio sea utilizable por personas discapacitadas deberá poder ser aprendido y usado eficientemente por el discapacitado. Esto incluye que provea el acceso a la información y documentación para el producto o servicio, incluyendo instrucciones y guías de uso. Además, las compañías deben proporcionar acceso funcional equivalente a los servicios de ayuda al cliente como son líneas de servicio técnico y bases de datos, centros de llamadas, centros de servicio, acceso a servicios de reparación y de facturación.

Compatible: Las normas de la FCC establecen que cuando no es factible que un producto o servicio determinado sea accesible a los discapacitados, entonces ese producto o servicio debe ser compatible con los

→
(Sigue)



Definiciones (Cont.-)

dispositivos periféricos o equipo especializado en las instalaciones del cliente (SCPE, por sus siglas en inglés), si esto es factible de hacer. Los dispositivos periféricos son dispositivos que permiten que los discapacitados tengan acceso a los productos y servicios de telecomunicaciones. Algunos ejemplos son los teléfonos de texto (TTY, por sus siglas en inglés), los dispositivos de señalización visual y amplificadores. El SCPE incluye equipo que normalmente se usa en las instalaciones de una persona discapacitada para poder originar, encaminar y finalizar las llamadas u otros contactos de telecomunicaciones. El TTY con conexión directa a la red es considerado un SCPE. Los dispositivos de tecnología de asistencia, como son los audífonos o anteojos, que tienen una amplia aplicación fuera del contexto de las telecomunicaciones, no se consideran equipo periférico o SCPE, aún si se usan conjuntamente con el equipo periférico o SCPE. Las normas establecen los siguientes requisitos para cumplir con la compatibilidad:

- Acceso electrónico externo a todos los mecanismos de información y control;
- Un punto de conexión para dispositivos externos de procesamiento de audio;
- Capacidad de conexión a los TTY; y
- Capacidad para usar las señales de los TTY.

Identificación de necesidades de acceso

Las compañías deben involucrarse en una serie de actividades para identificar las barreras a la accesibilidad y utilidad de los productos y servicios de telecomunicaciones. Por ejemplo:

- Cuando la compañía realice estudios de mercado, diseño de productos, pruebas, demostraciones piloto y ensayos de producto, deberá incluir a los discapacitados dentro de su población objeto;

Identificación de necesidades de acceso (Cont.-)

- Las compañías deben trabajar en conjunto con las organizaciones que están relacionadas con personas discapacitadas; y
- Las compañías deben hacer todo esfuerzo razonable para probar las soluciones de acceso con las personas discapacitadas.

¿Cuándo deben evaluar los fabricantes de equipo y proveedores de servicios de telecomunicaciones las necesidades de acceso para discapacitados?

Los fabricantes y proveedores deben evaluar la accesibilidad, utilidad y compatibilidad de sus equipos y servicios tan pronto y lo más consistente posible con el proceso de diseño, desarrollo y fabricación de los mismos. Además, deberán revisar la accesibilidad de sus productos en cada "oportunidad natural", inclusive cuando rediseñen el producto, mejoren los servicios o hagan cambios significativos en la forma como agrupan el paquete de productos y servicios. Los cambios estéticos que no cambian el diseño real del producto, como es el color, la forma, el nombre del modelo o la designación de un producto, no originarán la reevaluación de acceso del mismo.

¿Necesitan las compañías revisar la accesibilidad y utilidad de todos sus productos y servicios?

Las compañías deberán incorporar en el diseño de sus productos o servicios todas aquellas características que requieran poco o ningún gasto o dificultad. En algunos casos es posible que sea factible incorporar algunas características de acceso en algunos productos y servicios, pero no en todos. En esos casos las compañías tienen la flexibilidad de distribuir dichas características en toda su línea de productos o servicios, en tanto hagan todo aquello que sea factible.

(Sigue)



¿Cómo determina la FCC las acciones que son factibles?

El estándar de "factible" exige que las compañías incorporen todas las características de acceso que sean fáciles de lograr sin mucha dificultad o costo. Para determinar lo que es factible de hacer, las compañías deben hacer un balance del costo y de la naturaleza del acceso que se requiere con sus recursos disponibles. Las compañías con más recursos, necesitarán hacer más para lograr el acceso, que las compañías con menores presupuestos. Esto lo determinará la Comisión evaluando cada caso. Es posible que una compañía no necesite integrar una característica de acceso cuando al hacerlo se altere esencialmente el producto, reduciendo su funcionalidad haciendo que algunas características no sean utilizables, o impida o deteriora en forma importante el uso del producto por otras personas, o si altera substancial y materialmente la forma, tamaño o peso del producto. En forma similar, una compañía no tiene que incorporar un dispositivo de acceso que técnicamente no sea posible. Sin embargo, las compañías que desean hacer este argumento, deben proporcionar evidencia que apoye su posición.

¿Cubren las normas de la Sección 255 de la FCC la arquitectura de la red?

Además de cubrir el equipo y servicios, las normas exigen que la arquitectura de la red de telecomunicaciones esté diseñada de tal forma que no obstaculice el acceso a las personas discapacitadas. Esta arquitectura cubre la red pública conmutada e incluye las bases de datos de hardware y software asociadas con los servicios de encaminamiento de telecomunicaciones en todo el país.

¿Cómo pueden los consumidores contactar a los fabricantes y proveedores de servicio para darles conocer sus inquietudes de acceso a las telecomunicaciones?

No obstante que no es necesario, los consumidores pueden si lo desean contactar al fabricante o proveedor del servicio antes de presentar una queja con la FCC. Ellos ya han proporcionado a la Comisión

¿Cómo pueden los consumidores contactar a los fabricantes y proveedores de servicio para darles conocer sus inquietudes de acceso a las telecomunicaciones? (Cont.-)

información para contactar a las personas y oficinas dentro de sus empresas que son responsables de manejar los problemas y agravios sobre accesibilidad. Los consumidores pueden encontrar esta información en el sitio Web del Despacho de Derechos para Discapacitados de la FCC en www.fcc.gov/cgb/dro/section255.html

Presentación de quejas

La FCC puede imponer una variedad de castigos a las compañías que no cumplen con la Sección 225, incluyendo multas (sólo contra las compañías telefónicas), órdenes de cese y abstención, y en casos extremos, la solicitud de productos renovados que sean accesibles a los discapacitados. Por lo tanto, si tiene problemas para acceder a equipos o servicios de telecomunicaciones y no puede resolver el problema directamente con el proveedor, puede presentar la queja con la FCC, sin cargo alguno. Puede hacerlo usando el formulario en línea que se encuentra en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html, por correo electrónico escribiendo al Centro para el Consumidor fccinfo@fcc.gov; por teléfono llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; por fax al 1-866-418-0232; o por correo a:

Federal Communications Commission
Consumer and 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:

(Sigue)



Lo que debe incluir su queja (Cont.-)

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono donde 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);
- el nombre, dirección y número de teléfono (si lo sabe) de la compañía o compañías involucradas en su queja;
- la marca y número de modelo del equipo o aparato si su queja se relaciona con accesibilidad al equipo de telecomunicaciones; y
- 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 más información sobre los programas de la FCC para promover los servicios de telecomunicaciones para personas discapacitadas, visite el sitio Web del Despacho de Derechos de Discapacitados de la FCC en www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html. Para información sobre otros temas de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb/spanish/; o contacte el Centro para el 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.

Visite 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 procedimientos o caso sobre este asunto u otros relacionados.

10/08/08*

