

# Servicios de retransmisión de video

## Información de la FCC para el Consumidor

### Antecedentes

El servicio de retransmisión de video (VRS, por sus siglas en inglés) es una forma del servicio de retransmisión de telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) que permite que las personas con discapacidades auditivas que utilizan el lenguaje de señas americano (ASL, por sus siglas en inglés) se comuniquen con los usuarios del teléfono de voz mediante un equipo de video, en lugar de un texto escrito. El equipo de video comunica al usuario del VRS con un operador del TRS – llamado “asistente de comunicaciones” (CA, por sus siglas en inglés) – de tal forma que el usuario del VRS y el CA puedan verse y comunicarse entre sí en una conversación de señas. Debido a que la conversación entre el usuario del VRS y el CA fluye mucho más rápido que una llamada del TRS de texto, el VRS se ha transformado en una forma popular del TRS. Si desea más información sobre otras formas de TRS, vea la hoja informativa de la FCC en [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp\\_trs.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/sp_trs.html).

### Cómo funciona el VRS

El VRS, como otras formas del TRS, permite que las personas sordas o con dificultades auditivas se comuniquen a través del sistema telefónico con personas que pueden escuchar. El que llama por el VRS, usando una televisión o una computadora con una cámara de video y (generalmente) una conexión de Internet de banda ancha (alta velocidad), se comunica con el CA del VRS, quien es un intérprete calificado del lenguaje de señas. Se comunican entre sí con el lenguaje de señas a través de un enlace de video. El CA del VRS hace entonces la llamada con la persona que el usuario del VRS desea llamar. El CA del VRS retransmite la conversación ida y vuelta entre las personas – en lenguaje de señas con el usuario del VRS y por voz con la persona a quién se llamó. No es necesaria una transcripción ni texto. Un usuario del teléfono de voz puede también iniciar una llamada de VRS llamando a un centro de VRS, usualmente usando un número gratuito.

Se puede comunicar con el CA del VRS por el sitio de internet del proveedor del VRS o a través el equipo de video conectado a la televisión. Actualmente, más de media docena de proveedores ofrecen el VRS. Como cualquier llamada del TRS, el VRS es gratuito para el que llama. Los proveedores del VRS son compensados por el Fondo Interestatal del TRS, supervisado por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC).

### Beneficios del VRS

El VRS se ha vuelto rápidamente un servicio muy popular. Ofrece varios beneficios no disponibles en otras formas de TRS a base de texto:

- El VRS permite que las personas cuyo idioma nativo es el ASL, se comuniquen con el ASL, en lugar de tener que escribir lo que desean decir.
- Ya que los consumidores que utilizan el VRS se comunican en el lenguaje de señas, pueden expresarse más integralmente mediante expresiones faciales y el lenguaje corporal, lo cual no puede expresarse en un texto.
- Una llamada del VRS fluye en ambos sentidos como sucede en una conversación telefónica entre dos personas que se escuchan. Por ejemplo, las personas se pueden interrumpir, lo cual no pueden hacer con una llamada del TRS usando el TTY (teléfono de texto) (donde las partes tienen que turnarse para comunicarse con el CA).
- Debido a que la conversación fluye más naturalmente en ambos sentidos entre las partes, es mucho más rápida que con el TRS a base de texto. Como resultado, la misma es más corta con el VRS que con otras formas del TRS a base de texto.

(Sigue)



## Beneficios del VRS (Cont.)

- Llamadas del VRS pueden realizarse entre los usuarios del ASL y las personas que pueden escuchar y hablar ya sea el inglés o el español.

## Qué deben saber los consumidores

El VRS es diferente de otras formas del TRS en dos maneras muy importantes: (1) la conversación entre el usuario del VSR y el CA se realiza por un enlace de video y lenguaje de señas, en lugar de un texto escrito; y (2) el servicio depende del Internet, más que en un sistema telefónico, para la conexión entre el usuario del VRS y el CA. Es un servicio relativamente nuevo y a diferencia de otras formas de TRS, no es obligatorio. Entre algunas cosas que debe saber están:

- Se prohíbe el trato preferencial de llamadas. Los proveedores del VRS (y el TRS) deben manejar las llamadas en el orden en que son recibidas. No pueden contestar las llamadas de ciertos consumidores o ciertos lugares en forma selectiva.
- A diferencia de algunas otras formas de TRS, es posible que el CA del VRS no pueda ofrecer o manejar algunos servicios de llamadas, como son las llamadas asistidas por operadora y las llamadas al 900 (pago por llamada).
- Para las llamadas de emergencia (por ejemplo, llamadas a los bomberos o el departamento de policía), es posible que un CA del VRS no pueda enlazar automáticamente la llamada al proveedor adecuado del servicio de emergencia o saber su ubicación. El TRS y el VRS no deberán usarse para llamadas de emergencia. Las llamadas de emergencia deberán hacerse marcando directamente el 911 en un TTY usando la red telefónica normal.
- Las normas del TRS no exigen que escoja o use únicamente un proveedor del VRS. Puede usar cualquiera de los proveedores diferentes del VRS.

## Qué deben saber los consumidores (Cont.-)

- El aceptar el equipo del VRS de un proveedor no le impide usar otro proveedor del VRS en otro equipo que usted pudiera tener.
- Es posible que los proveedores del VRS (y TRS) no puedan ofrecerle incentivos financieros por usar su servicio o para hacer más llamadas o llamadas más largas por el VRS (o TRS)
- No es lo mismo el VRS que la interpretación remota por video (VRI, por sus siglas en inglés). VRI es el uso de un intérprete localizado en un lugar remoto a través de una conexión de video cuando dos personas están juntas y necesitan un intérprete. Es posible que el VRS no pueda usarse en dichas circunstancias. El VRS es un tipo de llamada telefónica.

## Velocidad de respuesta y requisitos de 24 horas/7 días para el VRS

La FCC ha autorizado varias normas para mejorar el servicio de VRS. Los requisitos de velocidad de respuesta se establecieron durante 2006 y tuvieron vigencia completa el 1° de enero de 2007. Ahora los proveedores de VRS deben contestar el 80 por ciento de todas las llamadas de VRS en 120 segundos. También deben ofrecer el servicio de 24 horas al día y siete días de la semana.

## Presentación de quejas

Si tiene un problema con este servicio, primero trate de solucionar el problema con su proveedor. Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC. 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).

(Sigue)



## Presentación de quejas (Cont.-)

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 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;

## 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;
- el nombre, dirección y número de teléfono (si lo sabe) de la compañía o compañías involucradas en su queja; 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

El Centro para el Consumidor de la FCC puede contestarle preguntas adicionales sobre el VRS, TRS u otros temas de telecomunicaciones. Puede visitar también 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) para aprender más sobre los programas que existen. Para más información sobre éste o cualquier otro tema de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb).

###

*Para 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 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\*



Federal Communications Commission ■ Consumer & Governmental Affairs Bureau ■ 445 12th St., SW ■ Washington, DC 20554  
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) ■ TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) ■ Fax: 1-866-418-0232 ■ [www.fcc.gov/cgb](http://www.fcc.gov/cgb)