Acceso a las Telecomunicaciones para Personas con Discapacidades

En virtud de la disposición *Section 255* de la ley de comunicaciones (*Communications Act*, en inglés), las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) requieren que los proveedores de servicios y los fabricantes de equipos de telecomunicaciones den accesibilidad a sus productos y servicios para las personas con discapacidades, si dicho acceso es fácilmente alcanzable. Cuando el acceso no es fácilmente alcanzable, los fabricantes y proveedores de servicios deben compatibilizar sus dispositivos y servicios con los dispositivos periféricos y equipos especializados de las instalaciones del cliente utilizados comúnmente por las personas con discapacidades, si dicha compatibilidad es fácilmente alcanzable.

Productos y servicios incluidos en la disposición *Section 255*

Las normas de la FCC se aplican a todos los equipos de telecomunicaciones y equipos de redes telefónicas de *hardware* y *software* utilizados en el hogar o en la oficina. Dichos equipos incluyen teléfonos, equipos inalámbricos, máquinas de fax, contestadores automáticos y buscapersonas.

Las normas de la FCC se aplican a los servicios de telecomunicaciones básicos y especiales, incluidas las llamadas telefónicas normales, las llamadas en espera, la marcación rápida, el desvío de llamadas, la asistencia de guía telefónica computarizada, la supervisión de llamadas, la identificación de llamadas, el rastreo de llamadas y la repetición de la marcación, así como el correo de voz y los sistemas de respuesta de voz interactiva que brindan un menú de opciones a las personas que llaman.

Definiciones

Accesible: se considera que un producto o servicio es accesible si proporciona funciones accesibles de ingreso, control y mecánicas, así como funciones accesibles de emisión, visualización y control. Por ejemplo, un buscapersonas que tiene controles de audio y visuales para ingresar información, así como métodos de audio y visuales para recuperar mensajes, sería accesible para una persona ciega o sorda.

Utilizable: para que un producto o servicio sea utilizable, las personas con discapacidades deben poder conocer y manejar eficazmente las funciones del producto o servicio. Este requisito incluye proporcionar acceso a la información y documentación del producto o servicio, incluidas las instrucciones y las guías del usuario. Además, las empresas deben brindar un acceso funcionalmente equivalente a los servicios de soporte, como bases de datos y líneas directas de soporte técnico, centros de llamadas, centros de servicio, servicios de reparación y servicios de facturación.

Compatible: de conformidad con lo dispuesto por la FCC, cuando la accesibilidad aún no sea fácilmente alcanzable para un producto o servicio determinado, deberá darse accesibilidad a los mismos mediante el uso de equipos especializados o dispositivos periféricos si su compatibilidad es fácilmente alcanzable. Los dispositivos periféricos son equipos que dan accesibilidad a los servicios y productos de telecomunicaciones para que estos puedan ser usados por personas con discapacidades. Algunos ejemplos son los teletipos (TTY), los amplificadores y los dispositivos de señalización visual. En base a lo dispuesto por la FCC, para ser compatible un equipo debe cumplir con lo siguiente:

Federal Communications Commission · Consumer and 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/espanol

- acceso electrónico externo a todos los mecanismos de información y control;
- un punto de conexión para los dispositivos de procesamiento de audio externos;
- la capacidad de conectarse con dispositivos TTY;
- la capacidad de utilizar señales TTY.

Identificación de las necesidades de acceso

Las empresas deben participar en una serie de actividades para identificar barreras a la accesibilidad y a la facilidad de uso. Por ejemplo:

- Al realizar investigaciones de mercado, diseño de productos, pruebas, demostraciones piloto y ensayos de productos, las empresas deben incluir a las personas con discapacidades en los grupos objetivos seleccionados para tales actividades.
- Las empresas deben trabajar de manera cooperativa con las organizaciones especializadas en personas con discapacidades.
- Las empresas deben realizar esfuerzos razonables para someter a prueba las soluciones de acceso trabajando con personas discapacitadas.

¿Cuándo deben los fabricantes y proveedores de servicios evaluar las necesidades de acceso?

Los fabricantes y proveedores de servicios deben evaluar la accesibilidad, facilidad de uso y compatibilidad de sus equipos y servicios de la manera más temprana y sistemática posible, durante las etapas de diseño, desarrollo y fabricación. Además, las empresas deben examinar periódicamente la accesibilidad de sus productos cada vez que sea oportuno (“natural opportunity”, en inglés). Esto incluye actualizaciones de diseños, mejoramiento de servicios o cambios significativos en los métodos usados para agrupar los paquetes de sus productos y servicios. Es posible que los cambios cosméticos que no modifican el diseño real del producto no generen la necesidad de reevaluar su accesibilidad.

¿Las empresas tienen que examinar todos sus productos y servicios para comprobar su accesibilidad y facilidad de uso?

Sí. La accesibilidad y la facilidad de uso deben ser evaluadas para cada producto y servicio de manera individual. Las funciones de accesibilidad que se pueden incorporar al diseño de los productos o servicios con muy poca o sin ninguna dificultad o a un bajo costo o sin costo alguno, se deben incluir en todos y cada uno de los productos o servicios.

¿Cómo determina la FCC qué acciones son fácilmente alcanzables?

El estándar "fácilmente alcanzable" exige a las empresas incorporar funciones de acceso que se puedan lograr fácilmente sin mucha dificultad ni gasto. Al determinar lo que ya es fácilmente alcanzable, las empresas deben equilibrar los costos y la naturaleza del acceso requerido con sus recursos disponibles. Las empresas que tienen grandes recursos tendrán que hacer más para dar accesibilidad a sus productos y servicios que las empresas con presupuestos más limitados.

La FCC determinará la aplicación del estándar “fácilmente alcanzable” caso a caso.

Federal Communications Commission · Consumer and 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/espanol

¿Las normas de la disposición *Section 255* de la FCC se aplican a la arquitectura de redes?

Además de aplicarse a los equipos y servicios, las normas de la FCC exigen que la arquitectura de las redes no dificulte el acceso de las personas con discapacidades. La arquitectura de redes involucra la red telefónica pública conmutada e incluye las bases de datos de *hardware* o *software* asociadas con los servicios de telecomunicaciones de enrutamiento.

¿Cómo puedo comunicar a los fabricantes y a mis proveedores de servicios mis inquietudes de acceso?

Si bien no está obligado a hacerlo, es posible que usted quiera comunicarse con un fabricante o proveedor de servicios antes de presentar una queja ante la FCC. Los fabricantes de equipos y los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben proporcionar a la FCC el nombre y la información de contacto de la persona (o personas) autorizadas por la empresa para resolver las quejas de accesibilidad. La FCC pone esta información a disposición de los consumidores que desean comunicarse con el representante de atención al cliente de la empresa directamente, con consultas, inquietudes o quejas relacionadas con la accesibilidad. Puede encontrar esta información de contacto en el sitio web de la FCC http://apps.fcc.gov/rccci-search o enviar un correo electrónico a dro@fcc.gov o al llamar al 202-418-2517 (voz) o al 202-418-2922 (TTY).

Cómo presentar una queja ante la FCC

Para implementar la ley de accesibilidad para comunicaciones y vídeo del siglo veintiuno (*Twenty- First Century Communications and Video Accesibility Act*, en inglés) la FCC cambió la forma en que administra las quejas sobre acceso a los equipos y servicios de telecomunicaciones.

Antes de presentar una queja informal, los consumidores con discapacidades (o sus representantes) deben solicitar ayuda a la oficina de la FCC para los derechos de las personas con discapacidades (*Disability Rights Office*, DRO, por sus siglas en inglés). DRO trabajará con el consumidor y la empresa durante por lo menos 30 días para intentar resolver el problema de accesibilidad.

La mejor forma de proporcionar a DRO la información que necesita para ayudarle, es completar el formulario de solicitud de asistencia para resolución de disputas (formulario RDA por sus siglas en inglés), en línea: https://esupport.fcc.gov/ccmsforms/RDAformEnglish. También puede descargar o imprimir el formulario RDA en inglés: https://transition.fcc.gov/cgb/consumerfacts/FormRDA.pdf . Si utiliza este último método, complete y envíe la solicitud descargada/impresa y la documentación de respaldo a la oficina de la FCC para los derechos de las personas con discapacidades (*Disability Rights Office*, DRO) por correo electrónico a dro@fcc.gov o por fax, al 202-418-0037 o por correo a:

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Disability Rights Office
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554

Si no puede obtener o utilizar un formulario RDA, su solicitud de ayuda debe incluir lo siguiente:

- su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico;
- si no puede acceder a la comunicación por teléfono o correo electrónico, su método preferido de comunicación;
- el nombre del fabricante o proveedor de servicios;
- el tipo de dispositivo, número de modelo y el software involucrado;

- cuándo compró, adquirió o utilizó (o intentó comprar, adquirir o utilizar) el servicio o equipo;
- cuándo se dio cuenta del problema de accesibilidad;
- la forma en que no puede acceder al servicio o equipo, o utilizarlo;
- si se comunicó con la empresa por el problema de accesibilidad, cómo respondió la empresa;
- qué desea que haga la empresa para resolver su problema de accesibilidad;
- cualquier otra información o documentación que considere que puede ayudar a describir o resolver su problema de accesibilidad.

Se le asignará un número de caso a su solicitud de asistencia para resolución de disputas (formulario RDA). Si su problema de accesibilidad no se resuelve en 30 días, tiene dos opciones:

- puede solicitar 30 días adicionales para recibir ayuda para intentar resolver su problema de accesibilidad;
- puede presentar una queja informal sobre el problema de accesibilidad ante la oficina de aplicación de leyes de la FCC (*Enforcement Bureau*, EB, por sus siglas en inglés).

Para solicitar 30 días adicionales o presentar una queja informal, comuníquese con la oficina para los derechos de las personas con discapacidades (DRO) llamando al 202-418-2517 (voz) o al 202-418-2922 (TTY); por correo electrónico: dro@fcc.gov; por fax a 202-418-0037 o por correo a la dirección de más arriba. Incluya su nombre y apellido, código postal y número de caso de la solicitud de asistencia para resolución de disputas (formulario RDA). Si usted no adopta estas medidas dentro de los 60 días inmediatamente consecutivos al período de 30 días, su caso se cerrará.

Otros formatos

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio - escríbanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Ultima edición: 5 de noviembre de 2015