

Compatibilidad con Prótesis Auditivas para Teléfonos Móviles y de Línea Fija

La ley de compatibilidad con prótesis auditivas (*Hearing Aid Compatibility Act, HAC*, por sus siglas en inglés) y otras leyes federales, exigen a la Comisión Federal de Comunicaciones garantizar la disponibilidad de teléfonos de línea fija y móviles que sean compatibles con las prótesis auditivas e implantes cocleares. Para simplificar, nos referiremos a las prótesis auditivas e implantes cocleares como “prótesis auditivas”

Cuando las personas con prótesis auditivas usan un teléfono no compatible con sus prótesis, generalmente escuchan gran cantidad de ruidos molestos. Para recibir la certificación de ser compatibles con prótesis auditivas, tanto los teléfonos móviles como los de línea fija deben reducir dichos ruidos molestos y ser compatibles con las bobinas magnéticas (*telecoils o T-coils*, en inglés). Los teléfonos de línea fija certificados como compatibles también cuentan con control de volumen, dentro de los límites de amplificación recomendados.

Las prótesis auditivas que cuentan con bobinas magnéticas pueden recibir las señales de sonido directamente de los teléfonos compatibles, frecuentemente eliminando el sonido ambiente y otros ruidos. Muchos usuarios de prótesis auditivas consideran de mejor calidad el sonido directo, de teléfono a bobina magnética, que el sonido que escuchan cuando acercan un teléfono a su oído.

Teléfonos de línea fija

¿Qué tipos de teléfonos de línea fija deben ser compatibles con las prótesis auditivas?

Los teléfonos conectados a servicio de línea fija deben ser compatibles con las prótesis auditivas.

Todos los teléfonos de línea fija a ser usados para servicios de voz por protocolo de Internet (*Voice Over Internet, VoIP*, por sus siglas en inglés) en Estados Unidos, a partir del 28 de febrero de 2020, fabricados en este país o importados del extranjero, deberán ser compatibles con prótesis auditivas. El VoIP es un servicio de comunicaciones de avanzada.

¿Cuál es la diferencia entre línea fija y planta fija?

Muchas personas se refieren al servicio de telefonía tradicional como telefonía de planta fija. La FCC con frecuencia se refiere al servicio telefónico que se recibe por cableado de cobre o de fibra como servicio de “línea fija”. De manera que el término “línea fija” es amplio e incluye tanto el servicio telefónico tradicional, como el servicio VoIP de línea fija.

¿Cuáles son las exigencias de compatibilidad con prótesis auditivas para los teléfonos de línea fija?

Las normas de la FCC exigen lo siguiente para los teléfonos de línea fija conectados a la red telefónica (*Public Switched Telephone Network*, en inglés):

- Deben producir un campo magnético de energía y calidad suficientes para permitir el acoplamiento con prótesis auditivas con bobinas magnéticas.
- Deben ofrecer un rango de volumen adecuado.

Los teléfonos de línea fija que permiten altos niveles de volumen deben ajustarse automáticamente a un volumen más bajo cada vez que el usuario lo cuelgue. Los fabricantes de equipos telefónicos pueden solicitar una exención a esta exigencia, lo que permitiría a ciertos teléfonos mantener la función de nivel de volumen alto.

Estas exigencias son pertinentes para los teléfonos de línea fija conectados a la red telefónica, destinados a ser usados para servicios de VoIP, fabricados en Estados Unidos, o importados para su uso en este país, a partir del 28 de febrero de 2020.

¿Hay alguna exigencia de etiquetado para los teléfonos de línea fija?

Sí. Los teléfonos de línea fija compatibles con prótesis auditivas deben ser etiquetados con la leyenda "HAC". Si usted toma un teléfono conectado a la red de telefonía fija, y mira las etiquetas de la parte posterior del equipo, probablemente vea una etiqueta con la leyenda "HAC".

Teléfonos móviles

¿Todos los teléfonos móviles son compatibles con prótesis auditivas?

No. A diferencia de los teléfonos de línea fija, que en su mayoría han sido compatibles con prótesis auditivas por décadas, no todos los teléfonos móviles (también conocidos como equipos inalámbricos) necesitan ser compatibles con prótesis auditivas. En general, los fabricantes y los proveedores de servicios móviles deben garantizar que cierto porcentaje de sus teléfonos móviles sean compatibles con prótesis auditivas. Por ejemplo:

- Para los fabricantes que ofrecen seis o más modelos de teléfonos móviles, por lo menos el 66 por ciento de esos modelos deben cumplir con las exigencias de compatibilidad con prótesis auditivas. A partir del 21 de octubre de 2021, ese porcentaje aumenta al 85 por ciento.
- Para los proveedores de servicios que ofrecen seis o más modelos de teléfonos móviles, desde el 3 de abril de 2019, por lo menos el 66 por ciento de dichos modelos, ofrecidos a nivel nacional, deben cumplir con las exigencias de compatibilidad con prótesis auditivas. A partir del 4 de abril de 2022, ese porcentaje aumenta al 85 por ciento.
- Las exigencias para los fabricantes y proveedores de servicios que ofrecen cinco o menos modelos móviles son más limitadas.

¿Dónde puedo encontrar información sobre la disponibilidad de teléfonos móviles compatibles con prótesis auditivas?

Los fabricantes y los proveedores de servicios deben publicar información en sus sitios web sobre los modelos de teléfonos inalámbricos que ofrecen.

Los fabricantes de teléfonos inalámbricos deben informar anualmente a la FCC respecto a sus modelos inalámbricos compatibles con prótesis auditivas. En el sitio [web](#) de la Comisión (en inglés) podrá encontrar una lista, actualizada en el último periodo informativo, de los teléfonos móviles compatibles con prótesis auditivas disponibles en el mercado.

¿Cuáles son las exigencias de compatibilidad con prótesis auditivas para los teléfonos móviles?

Los teléfonos compatibles con prótesis auditivas se clasifican de acuerdo a su capacidad de conexión con bobinas magnéticas y a su capacidad de reducir el sonido ambiente que podría recibir la prótesis auditiva. Un teléfono móvil se considera compatible con prótesis auditivas si cumple con los niveles "T3" o "T4" para su uso con bobinas magnéticas. Y "M3" o "M4" para la reducción de ruidos. Los niveles numéricos para T y M se determinan en base a ciertos estándares técnicos aplicados a los teléfonos inalámbricos. La clasificación T indica qué tan bien funcionará la bobina magnética en la prótesis auditiva con el teléfono inalámbrico. A la vez, la clasificación M cobra importancia cuando la bobina magnética no se usa y el teléfono se sostiene junto al oído.

Las clasificaciones T y M también se aplican a las prótesis auditivas. Mientras más altas sean las clasificaciones T y M para una prótesis auditiva, mejor funcionará ésta con teléfonos móviles compatibles con prótesis auditivas.



¿Cuáles son las exigencias de etiquetado y de pruebas?

- Empaquetado: los paquetes que contienen teléfonos inalámbricos compatibles con prótesis auditivas deben llevar un etiquetado que lo indique explícitamente e incluir información detallada sobre el sistema de clasificación de los teléfonos móviles, ya sea en el empaquetado o en el manual de instrucciones del equipo.
- Pruebe antes de comprar: si usted compra un teléfono inalámbrico en una tienda del proveedor de servicios móviles u operada por el mismo, asegúrese de probar el teléfono móvil con su prótesis auditiva en la tienda, antes de comprarlo. Es mejor probar varios modelos antes de comprar uno. Así podrá elegir el que mejor se acomode a su prótesis auditiva. Pida probar los teléfonos que cuenten con la certificación “compatible con prótesis auditivas”. Las emisiones electromagnéticas de un teléfono inalámbrico pueden cambiar, dependiendo de la ubicación en que usted se encuentre. Asegúrese de evaluar a fondo su experiencia auditiva en recintos cerrados y a la intemperie. Y en varias ubicaciones, antes de que se cumpla el periodo tope para devolver el equipo móvil adquirido.

Presentación de quejas

Si usted tiene algún problema al usar su prótesis auditiva con un teléfono de línea fija o inalámbrico, supuestamente compatibles con prótesis auditivas, intente resolver el problema con el fabricante del equipo o con su proveedor de servicio. Puede buscar la información de contacto de los representantes especializados en accesibilidad, para cada una de dichas empresas, en el [sitio web de la FCC](#).

Las quejas sobre compatibilidad de teléfonos de línea fija y móviles con prótesis auditivas pueden efectuarse ante centro de la FCC para las quejas del consumidor ([Consumer Complaint Center](#), en inglés), por teléfono o por correo:

- Teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322)
- TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322)
- *American Sign Language* (ASL) Línea de Atención al Consumidor: 1-844-432-2275 (videófono)
- Por correo:

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street SW
Washington, DC 20554

Por favor, incluya su nombre, teléfono e información de contacto; el nombre y dirección (si los tiene) de la compañía o compañías involucradas en su queja; una completa descripción de los teléfonos sobre los que se queja, incluyendo el nombre de la fábrica y número de modelo, fecha de compra o uso o intento de uso y una breve descripción de su queja y la solución que espera obtener.

Si necesita asistencia para completar su queja, por favor póngase en contacto con la oficina de la FCC para los derechos de las personas con discapacidades (*Disability Rights Office*, DRO, por sus siglas en inglés) en dro@fcc.gov o llamando al 202-418-2517 (voz), 1-888-835-5322 (TTY) o 1-844-432-2275 (videófono).

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 del pie de página o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 25 de febrero de 2019

