

## Estándares de calidad de la señal del suscriptor

Los estándares de calidad de la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission, FCC* por sus siglas en inglés) definen la calidad básica de servicio que merecen recibir los suscriptores de cable. Las compañías de cable que prestan servicio a 1,000 (mil) o más suscriptores deben pasar una prueba semi-anual para demostrar que cumplen con dichos estándares.

### ¿Qué debería hacer yo si la imagen que recibo no es de buena calidad?

Primero, revise todo el equipo y el cableado que posee, para asegurarse de que están conectados al cable y que todo funciona apropiadamente, incluyendo sus televisores y sus cajas convertidoras.

### ¿Con quién me pongo en contacto para presentar una queja, si el problema parece estar relacionado con la señal de cable?

Las quejas por calidad de la señal de cable deben dirigirse directamente a su compañía de cable. Las normas de la FCC exigen a las compañías de cable mantener un procedimiento establecido para resolver las quejas de los suscriptores respecto a la calidad de la señal. Por lo menos una vez al año, las compañías deben notificar a los suscriptores sobre su procedimiento para resolver quejas.

### ¿Qué debo hacer si mi compañía de cable no da solución a mi queja?

Póngase en contacto con su autoridad de franquicia local (*Local Franchising Authority, LFA*, por sus siglas en inglés). Es decir, su ciudad, condado u otra organización gubernamental encargada de normar su servicio de televisión por cable. El nombre de la LFA podría aparecer en la parte posterior de su cuenta de cable. Si esta información no aparece en su cuenta, póngase en contacto con su compañía de cable, con su autoridad comunal o municipalidad.

La supervisión del cumplimiento de las normas técnicas de la FCC generalmente corresponde a la LFA. Ésta es la organización que con mayor probabilidad conocerá la planta local y su operación. Las normas también ayudan a la LFA a evaluar el desempeño técnico de las compañías de cable durante el proceso de renovación de la franquicia. Este proceso determina si una compañía de cable puede continuar proporcionando servicios de cable a la comunidad.

### ¿Mi compañía de cable podría interrumpir temporalmente mi servicio para efectuar pruebas técnicas exigidas por la FCC?

Algunas de las pruebas que las compañías de cable deben efectuar para verificar si están dentro de los estándares de la FCC podrían requerir la interrupción temporal del servicio de ciertos canales. Dichas interrupciones generalmente se efectúan en horarios de menor audiencia y no deberían prolongarse más allá de unos pocos minutos.

### ¿La FCC exige a las compañías de cable emitir una señal que permita ver programación con subtítulo?

La FCC exige a las empresas de cable la emisión de la información de subtítulo, intacta. Esta exigencia permite a los suscriptores con problemas auditivos recibir la exhibición visual de la porción de audio de la programación en receptores de televisión digital.

### **¿Cómo puedo averiguar si mi compañía de cable cumple con los estándares de calidad al suscriptor exigidos por la FCC?**

Las normas de la FCC exigen que su compañía de cable mantenga sus estándares de calidad de señal en un archivo de público acceso, en el recinto desde donde administra sus servicios.

### **Presentación de quejas**

Usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea (en inglés). <https://consumercomplaints.fcc.gov>
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322).
- Por correo (por favor incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda sobre su queja):

Federal Communications Commission  
Consumer and Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
45 L Street NE  
Washington, DC 20554

### **Formatos accesibles**

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word o documento de texto o de audio – escribanos o llámenos a la dirección o teléfonos proporcionados más arriba o envíenos un correo electrónico a [fcc504@fcc.gov](mailto:fcc504@fcc.gov).

Última edición: 26 de enero de 2017

