

Servicio de Telefonía por Internet con Subtitulado

El servicio de retransmisión de telecomunicaciones (*Telecommunications Relay Service*, TRS, por sus siglas en inglés) permite a las personas sordas o con dificultades auditivas, sordociegas o con discapacidades del habla, efectuar y recibir llamadas telefónicas. Un asistente de comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés) retransmite los mensajes de la persona con discapacidad, a su interlocutor y viceversa. Por ejemplo, en el servicio TRS de texto a voz, una persona con discapacidad auditiva escribe en texto lo que quiere comunicar a su interlocutor y el CA repite en voz lo que el usuario ha tecleado. A la vez, el CA teclea al usuario de TRS lo que el receptor responde por telefonía de voz.

Los consumidores pueden usar varias formas de TRS, dependiendo de su tipo de discapacidad y de su habilidad para oír y hablar. Esto incluye el TRS tradicional, en que se usa un teléfono de texto o un equipo de TTY con una línea telefónica, el sistema de voz-a-voz (*Speech-to-Speech*, STS, por sus siglas en inglés) que requiere de un CA especialmente entrenado que pueda retransmitir mensajes en tipos de habla especialmente difíciles de entender, y el servicio telefónico con subtitulado (*Captioned Telephone Service*, CTS, por sus siglas en inglés), descrito más abajo en esta guía. El servicio CTS está disponible tanto mediante la red telefónica tradicional, como vía Internet. Otras dos formas de TRS que usan Internet son el relé por IP (*Internet Protocol (IP) Relay*, en inglés) consistente en que una persona con discapacidad envía un texto por Internet y recibe mensajes de voz en respuesta, los que son interpretados por el CA, y los servicios de video interpretación (*Video Relay Service*, VRS, por sus siglas en inglés), en que la persona con discapacidad usa el lenguaje de señas usado en Estados Unidos (*American Sign Language*, ASL, por sus siglas en inglés) para comunicarse con un tercero mediante un intérprete que conoce el lenguaje de señas. Para obtener una descripción más detallada de las diversas formas de TRS, vea la guía de la FCC sobre TRS:

www.fcc.gov/consumers/guides/servicio-de-retransmision-de-telecomunicaciones-trs

La Comisión Federal de Comunicaciones ha resuelto que las llamadas mediante el servicio de telefonía por Internet con subtitulado (*IP Captioned Telephone Service*, IP CTS, por sus siglas en inglés) constituyen una forma de TRS y cuentan con aprobación para ser compensadas con el fondo interestatal para TRS (*Interstate TRS Fund*, en inglés). Como todas las llamadas vía TRS, los costos de relé asociados con el servicio IP CTS no son pagados directamente por los usuarios del servicio.

La FCC recientemente estableció exigencias temporales para el servicio IP CTS para garantizar que el programa sea proporcionado eficientemente a las personas con dificultades auditivas que lo necesitan (vea las exigencias temporales en la sección de más abajo).

Cómo funciona el servicio de telefonía por Internet con subtitulado

El servicio de telefonía por Internet con subtitulado (IP CTS) es una combinación de otras dos formas de TRS: el CTS y el relé por IP. El CTS permite a una persona con dificultades auditivas que puede usar su propia voz y cuenta con una capacidad auditiva residual, hablarle directamente a quien recibe la llamada y luego escuchar a su interlocutor, leyendo simultáneamente -en subtitulado- el mensaje que la otra parte le está comunicando por voz. En el modo más común de este servicio, cuando los usuarios de IP CTS efectúan una llamada por un teléfono CTS (equipado con un software especial y una pantalla para el subtitulado), la llamada se conecta automáticamente a la parte que la recibe (vía PSTN) y por Internet a un CA con teléfono con subtitulado. Una vez conectados, el CA escucha el mensaje y repite por completo lo que la otra parte está diciendo y la tecnología de reconocimiento de voz transcribe automáticamente dichas palabras de voz del CA a textos, los que son transmitidos

directamente al usuario de IP CTS. El uso de tecnologías de reconocimiento de voz permite la exhibición del subtítulo en el teléfono del usuario de IP CTS casi simultáneamente con las palabras pronunciadas por el interlocutor. También hay versiones de IP CTS que pueden ser usadas con teléfonos inteligentes o computadoras personales.

Beneficios del servicio telefónico por Internet con subtítulo

El IP CTS permite a las personas con dificultades auditivas aprovechar los avances en las tecnologías de la comunicación y la conexión a Internet, en sus residencias y sitios de trabajo, para usar el teléfono de manera más eficiente. Además, en algunas formas de este servicio, el subtítulo puede ser exhibido con textos de gran tamaño en una pantalla, usando tipografías y colores adaptables a las necesidades de las personas con dificultades auditivas que tienen también dificultades visuales.

Procedimientos para llamadas de emergencia

La FCC ha adoptado procedimientos para los servicios de telefonía por IP con subtítulo (CTS). Se exige al proveedor, como mínimo, transferir automática e inmediatamente las llamadas de emergencia al centro de servicios del 911 correspondiente o garantizar que el personal apropiado sea notificado de la emergencia.

Los proveedores de IP CTS también deben: 1) Dar prioridad a las llamadas de emergencia frente a las que no lo son; 2) Comunicar el nombre del usuario de TRS al personal de emergencia que atiende la llamada, además de la ubicación de la emergencia, el nombre del proveedor, el número para devolver la llamada al CA y el número de identificación del CA; 3) Restablecer contacto entre quien inicia la llamada y el personal de emergencia si la llamada se desconecta.

Presentación de quejas

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

- En línea, ingresando a <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés)
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322); ASL: 1-844-432-2275
- Por correo (por favor, incluya su nombre, domicilio, información de contacto y tanto detalle como sea posible):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
45 L Street NE, Washington, DC 2055

Otros formatos

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

Última edición: 8 de septiembre de 2017

