

Servicio de Vídeo Relé (VRS)

El Servicio de Vídeo Relé (*Video Relay Service, VRS*, por sus siglas en inglés) es una forma de Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones (*Telecommunications Relay Service, TRS*, por sus siglas en inglés). El VRS permite a las personas con discapacidad auditiva que usan el lenguaje de señas estadounidense (*American Sign Language, ASL*, por sus siglas en inglés) para comunicarse en conversación de señas en lugar de hacerlo mediante textos. El equipo de vídeo conecta al usuario de VRS con un operador de TRS – también conocidos como asistentes de comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés). De tal forma, el usuario de VRS y el CA pueden verse y comunicarse con mensajes de señas. Debido a que la conversación así descrita fluye mucho más rápido que las conversaciones en base a textos y TRS, el sistema VRS ha ganado gran popularidad. Para obtener más información sobre otras formas de TRS, vea nuestra guía “Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones” www.fcc.gov/guides/telecommunications-relay-service-trs (en inglés).

Cómo funciona el servicio VRS

El servicio VRS, al igual que otras formas de TRS, permite que personas sordas o con problemas auditivos se comuniquen mediante el sistema telefónico con personas que no tienen problemas auditivos. La persona que llama por VRS usa un televisor o una computadora con una cámara y una conexión a internet de banda ancha, contacta a un CA de VRS (un intérprete de lenguaje de señas, calificado). Así, se comunican en lenguaje de señas mediante una conexión de vídeo. A continuación, el intérprete de señas llama a la persona que el usuario de VRS quiere contactar y le comunica lo indicado por el usuario de VRS y viceversa, usando lenguaje de señas para comunicarse con el usuario de VRS y lenguaje de voz con la otra persona. En este proceso no se usan mensajes de texto de ningún tipo. Un usuario de telefonía de voz también puede iniciar una llamada por sistema VRS, llamando a un centro de servicios VRS. Generalmente esto se realiza marcando un número telefónico para llamadas gratuitas.

Es posible contactar al intérprete de señas (CA de VRS) accediendo al sitio web de algún proveedor de VRS o mediante un equipo de vídeo conectado a un televisor. En la actualidad, cerca de una decena de proveedores ofrecen servicios de VRS. Al igual que en el caso de los servicios TRS, las llamadas vía VRS no implican un gasto adicional para quien las utiliza. A los proveedores de VRS se les compensa el costo utilizando el fondo interestatal de TRS (*Interstate TRS Fund*, en inglés), supervisado por la FCC.

Beneficios del servicio VRS

El servicio VRS ofrece numerosas funciones que no están disponibles en la comunicación TRS por texto:

- El sistema VRS permite a las personas que se comunican principalmente en lenguaje ASL hacerlo cuando efectúan una llamada, en lugar de tener que escribir todo lo que desean comunicar.
- Dado que los consumidores que usan VRS se comunican en lenguaje de señas, pueden comunicarse plenamente mediante expresiones faciales y corporales, algo imposible usando el lenguaje escrito.

- La comunicación en las llamadas de VRS fluye ágilmente, de manera similar a la fluidez de una llamada de voz regular entre dos personas con habilidades auditivas. Por ejemplo, las partes pueden interrumpirse mutuamente. Esto no se consigue con el servicio TRS de TTY (en que las partes deben turnarse para comunicarse con el intérprete).
- Debido a que la conversación fluye de manera más natural entre las partes, su duración total es menor a la duración de las conversaciones vía TRS de texto. En consecuencia, la misma conversación es mucho más breve en VRS que en las que usan los sistemas TRS de texto.
- Las llamadas VRS pueden realizarse entre usuarios de ASL y personas con capacidad auditiva que hablan inglés o español.

Lo que usted debe saber

Hay dos aspectos del servicio VRS que lo distinguen de otras formas de TRS: la conversación entre el usuario de VRS y el intérprete se efectúa mediante un enlace de video y lenguaje de señas, en lugar del uso de textos. Además, la conexión entre el usuario de VRS y el intérprete depende de Internet, no del sistema telefónico. Éste es un servicio relativamente nuevo y a diferencia de otros servicios TRS, éste no es obligatorio. A continuación algunos aspectos del sistema VRS que usted debería conocer:

- Los proveedores de VRS deben atender el 80 por ciento de las llamadas VRS dentro de los primeros 120 segundos. Los proveedores de VRS deben ofrecer el servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Los proveedores de VRS deben proveer a los usuarios un número de diez dígitos para que sean localizables al hacer llamadas al 911 y su ubicación pueda ser derivada al servicio de emergencias apropiado.
- El tratamiento preferencial está prohibido. Tanto los proveedores de servicios VRS como otros proveedores de servicios TRS deben encargarse de las llamadas en el orden que las reciben. No pueden responder selectivamente las llamadas de ciertos consumidores o ciertas ubicaciones geográficas.
- A diferencia de algunas otras formas de TRS, el intérprete de servicios VRS no puede atender las llamadas de otro tipo de servicios, como los que se realizan con asistencia de operadores o las llamadas al 900 (pago por llamada).
- Usted debe elegir un proveedor principal (*default provider*, en inglés) que le otorgue un número de diez dígitos. Aun así, usted puede usar cualquier proveedor de VRS cuando quiera efectuar una llamada, aunque no sea su proveedor principal de servicios TRS.
- Las normas para TRS no exigen que el consumidor dé exclusividad a un solo proveedor de VRS para sus llamadas. Usted puede elegir el que desee.
- Aunque acepte equipos de un proveedor determinado, usted puede usar los servicios de otro proveedor, en otros equipos que usted pueda tener.
- Los equipos distribuidos por un proveedor de VRS certificado deben ser interoperables con la tecnología de otros proveedores de VRS certificados.
- Los proveedores de VRS y TRS no pueden ofrecer incentivos financieros a los consumidores que opten por sus servicios o para efectuar llamadas vía VRS o TRS más prolongadas.
- El sistema VRS no es lo mismo que la interpretación remota por vídeo. Ésta última usa un intérprete localizado en una ubicación remota, mediante una conexión de vídeo, cuando dos personas están juntas y necesitan un intérprete. Los servicios VRS no pueden ser usados en las circunstancias descritas. VRS es un tipo de llamada telefónica.

Para obtener más información sobre TRS, VRS o Relé de IP, o para saber más sobre los programas de la FCC destinados a promover la accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidades, visite la página web de la oficina de la FCC para los derechos de las personas con discapacidades (*Disability Rights Office*, en inglés): www.fcc.gov/disability (en inglés).



El uso de múltiples proveedores VRS

Las normas de la FCC no exigen a los consumidores limitar su uso del servicio VRS a un solo proveedor. Si usted acepta equipos y servicios VRS de un proveedor usted es libre de aceptar y usar equipos y servicios VRS de otros proveedores. Un proveedor de VRS o quienes instalan sus equipos no pueden ajustar sus equipos o programas computacionales para restringir acceso o disminuir la calidad de los servicios de otros proveedores, sin el consentimiento del consumidor. Esto significa que un proveedor de VRS no puede obligarle a dar consentimiento para desconectar o alterar los equipos que usted haya recibido de otros proveedores. En otras palabras, un proveedor de VRS no puede restringir inapropiadamente el acceso de los consumidores a los servicios que estos reciben de la competencia.

Aunque las normas de la FCC exigen a los consumidores tener solo un proveedor principal asociado con cada número de videófono, a los consumidores les está permitido contar con múltiples proveedores principales para VRS, siempre y cuando cuenten con un número telefónico distinto asociado con cada uno de los proveedores principales. Esto significa que usted puede optar por tener múltiples proveedores principales. Si usted cuenta con más de un proveedor principal, cada uno de sus proveedores debe aceptar su decisión de contar con otros proveedores principales para VRS.

Presentación de quejas

Si piensa que un proveedor de VRS no ha seguido las normas de la FCC, usted puede presentar una queja. Para presentar una queja o para obtener más información sobre los Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones, por favor visite la página web de la oficina de la FCC para los derechos de las personas con discapacidades (*Disability Rights Office*, en inglés): www.fcc.gov/DRO (en inglés) o póngase en contacto la misma oficina llamando por videófono al (844-432-2275) o al teléfono de voz (1-888-CALL-FCC o 1-888-225-5322), TTY (1-888-TELL-FCC o 1-888-835-5322) o enviándonos un correo electrónico a (DRO@FCC.gov) o escribiendo a:

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 números telefónicos de más arriba o envíe un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 27 de septiembre de 2017

