

## Acceso a las Telecomunicaciones para Personas con Discapacidades

Las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) en virtud de la Sección 255 de la Ley de Comunicaciones requieren que los proveedores de servicios y fabricantes de equipos de telecomunicaciones hagan que sus productos y servicios sean accesibles para las personas con discapacidades, si dicho acceso se puede lograr fácilmente. Cuando el acceso no se pueda lograr fácilmente, los fabricantes y proveedores de servicios deben hacer que sus dispositivos y servicios sean compatibles con dispositivos periféricos y equipos especializados de las instalaciones del cliente que utilizan comúnmente las personas con discapacidades, si dicha compatibilidad se puede lograr fácilmente.

### Productos y servicios cubiertos en la Sección 255

Las normas de la FCC cubren 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, teléfonos inalámbricos, máquinas de fax, contestadores automáticos y buscapersonas.

Las normas de la FCC cubren 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 directorio proporcionada por la computadora, la supervisión de llamadas, la identificación de llamadas, el rastreo de llamadas y la repetición de la marcación, así como los sistemas de respuesta de voz interactiva y correo de voz 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 entrada, control y mecánicas, así como funciones accesibles de salida, 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:** la FCC requiere que, cuando la accesibilidad no se pueda lograr fácilmente, un producto o servicio debe ser compatible con equipos especializados o dispositivos periféricos, si la compatibilidad se puede lograr fácilmente. Los dispositivos periféricos son dispositivos que ayudan a hacer que los servicios y productos de telecomunicaciones sean accesibles para las personas con discapacidades. Algunos ejemplos son los teletipos (TTY), los amplificadores y los dispositivos de señalización visual. Para lograr la compatibilidad, las normas de la FCC requieren lo siguiente:

acceso electrónico externo a todos los mecanismos información y control  
un punto de conexión para los dispositivos de procesamiento de audio externo  
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 las barreras de la accesibilidad y 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 objetivo para tales actividades.

Las empresas deben trabajar de manera cooperativa con las organizaciones relacionadas con discapacidades.

Las empresas deben asumir esfuerzos razonables para probar soluciones de acceso con personas discapacitadas.

¿Cuándo deben los proveedores de servicios y fabricantes 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 a lo largo del diseño, el desarrollo y la fabricación. Además, las empresas deben revisar sus productos para comprobar la accesibilidad en cada "oportunidad natural", lo que incluye el nuevo diseño de los productos, la actualización de los servicios o el cambio significativo de la forma en la que agrupan los paquetes de productos y servicios. Es posible que los cambios cosméticos que no modifican el diseño real del producto no desencadenen la necesidad de volver a evaluar el acceso.

¿Tienen las empresas que revisar todos sus productos y servicios para comprobar la accesibilidad y facilidad de uso?

Sí. Se debe evaluar la accesibilidad y la facilidad de uso para los productos y servicios individuales. 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 se pueden lograr fácilmente?

El estándar "se puede lograr fácilmente" requiere que las empresas incorporen funciones de acceso que se puedan lograr fácilmente sin mucha dificultad o mucho gasto. Al determinar qué se puede lograr fácilmente, 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 lograr el acceso que las empresas que tienen presupuestos más limitados.

La FCC realizará determinaciones que se pueden lograr fácilmente caso por caso.

¿Está la arquitectura de red cubierta por las normas de la Sección 255 de la FCC?

Además de cubrir equipos y servicios, las normas de la FCC requieren el diseño de una arquitectura de red de manera que no dificulte el acceso de las personas con discapacidades. La arquitectura de red cubre la red telefónica pública conmutada e incluye bases de datos de hardware o software asociadas con los servicios de telecomunicaciones de enrutamiento.

¿Cómo puedo comunicarme con los proveedores de servicios y fabricantes sobre las 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) de sus empresas que está autorizada a 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 sobre cuestiones, inquietudes o quejas relacionadas con la accesibilidad. Puede encontrar esta



<http://apps.fcc.gov/rccci-search> información de contacto en el sitio web de la FCC, al enviar un correo electrónico a <mailto:dro@fcc.gov>">dro@fcc.gov, o al llamar a 202-418-2517 (voz) o 202-418-2922 (TTY).

## Cómo presentar una queja ante la FCC

Para implementar la Ley de Accesibilidad para Comunicaciones y Vídeo en el Siglo Veintiuno, la FCC cambió la forma en la que maneja las quejas sobre el acceso a los equipos y servicios de telecomunicaciones.

Antes de poder presentar una queja informal, los consumidores con discapacidades (o sus representantes) deben solicitar ayuda de la Oficina de derechos de personas con discapacidades de la FCC. La Oficina de derechos de personas con discapacidades trabajará con el consumidor y la empresa durante al menos 30 días para intentar resolver el problema de accesibilidad.

La mejor forma de proporcionar la información que necesita la Oficina de derechos de personas con discapacidades para ayudarlo, es completar la <https://esupport.fcc.gov/ccmsforms/RDAformEnglish>" Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas (formulario RDA en inglés) en línea. También puede <https://transition.fcc.gov/cgb/consumerfacts/FormRDA.pdf> descargar o imprimir el formulario RDA en inglés. Si utiliza el último método, complete y envíe la solicitud descargada/impresa y la documentación de respaldo a la Oficina de derechos de personas con discapacidades por correo electrónico a <mailto:dro@fcc.gov> dro@fcc.gov (en inglés), por fax al 202-418-0037, o por correo a:

Comisión Federal de Comunicaciones  
Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor  
Oficina de derechos de personas con discapacidades  
445 12th Street, SW  
Washington, D.C. 20554

Si no puede obtener o utilizar un formulario RDS, 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. 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; o bien, puede presentar una queja informal sobre el problema de accesibilidad ante la Oficina de Aplicación de la Ley de la FCC.

Para solicitar 30 días adicionales o presentar una queja informal, comuníquese con la Oficina de derechos de personas con discapacidades llamando al 202-418-2517 (voz) o 202-418-2922 (TTY), por correo electrónico a <mailto:dro@fcc.gov> dro@fcc.gov, por fax a 202-418-0037, o por correo a la dirección anterior. Tendrá que brindar su apellido, código postal y número de caso de la Solicitud de



Asistencia para Resolución de Disputas. Si no toma una medida durante 60 días después de que finalice el período de 30 días, su caso se cerrará.

## Presentación de quejas

Si usted sospecha o sabe que alguna estación ha transgredido las normas de la FCC, usted puede presentar una queja:

- Presente una queja en línea <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 postal (por favor, incluya su nombre, dirección, información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

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

## 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 de más arriba o envíenos un correo electrónico a [fcc504@fcc.gov](mailto:fcc504@fcc.gov).

