

Servicio de Relé por IP

El servicio de relé por protocolo de Internet (*Internet Protocol Relay Service* o *IP Relay*, en inglés) permite a las personas con discapacidades auditivas o del lenguaje usar un computador o equipo con conexión a Internet para comunicarse mediante el servicio telefónico con personas que poseen capacidad auditiva.

Cómo funciona el servicio de relé por IP

Se puede acceder al servicio de relé por IP mediante Internet, en lugar de hacerlo vía TTY o por teléfono. Esto permite a los usuarios comunicarse por textos.

A diferencia de otros servicios de retransmisión de telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) --en que un usuario de TTY se pone en contacto con un centro TRS por teléfono y un asistente de comunicaciones llama a la parte receptora por un teléfono de voz. La primera etapa de una llamada de relé por IP va desde la computadora u otro equipo conectado a Internet, al centro de relé por IP vía Internet, generalmente mediante la interfaz de una página web. La segunda etapa de la llamada, como con el TRS tradicional, es la del asistente de comunicaciones al receptor de la llamada, por teléfono de voz, usando la red telefónica.

Los consumidores pueden usar el relé por IP sin costos adicionales. Solo necesitan una computadora o algún equipo que se pueda conectar a Internet y una conexión a la red electrónica. Para compensar a los proveedores de servicios de relé por IP se usa el fondo interestatal para retransmisión de telecomunicaciones (*Interstate TRS Fund*, en inglés), supervisado por la FCC.

Número geográfico de diez dígitos

Los usuarios deben inscribirse con un proveedor de servicios de relé por IP para recibir un número geográfico de diez dígitos, del que podrán iniciar llamadas y también recibirlas. El número de diez dígitos habilita la información de localización que se incluye en las llamadas a operadores de los servicios 911. Esto les ayuda a dirigir las llamadas de emergencia a los proveedores de servicios de emergencia más cercanos.

Beneficios del relé por IP

El relé por IP ofrece varios beneficios a los consumidores:

- **Disponibilidad** – El relé por IP está disponible para toda persona con acceso a Internet, mediante una computadora o un teléfono u otro equipo que se pueda conectar a Internet.
- **Conveniencia** – Los consumidores no necesitan usar un TTY separado ni necesitan desconectarse de Internet para usar una línea telefónica de TTY. El relé por IP permite a los consumidores efectuar llamadas de relé incluso aunque no dispongan de TTY. El relé por IP permite teclear de manera mucho más rápida y permite a los usuarios ver porciones mucho más extensas de su conversación en la pantalla de la computadora que si estuviesen usando una ventana LCD de TTY. Y también permite a los usuarios imprimir y conservar sus conversaciones.

- **Llamadas múltiples** – Los usuarios de relé por IP pueden iniciar múltiples llamadas de manera simultánea, efectuar llamadas de conferencia o navegar en Internet mientras efectúan una llamada.
- **Calidad** – Es probable que la transmisión de relé por IP resulte ser más veloz que la de TTY.
- **Múltiples proveedores** – Como ocurre con la mayoría de los servicios de telecomunicaciones, los usuarios pueden elegir entre múltiples proveedores de relé por IP, los que compiten por los consumidores. Dicha competencia mejora la calidad del servicio.

Si usted tiene cualquier problema con el servicio de relé por IP, intente resolverlo directamente con el proveedor. Si no lo logra, puede presentar una queja ante la FCC.

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

