

Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS)

El Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones es un servicio telefónico que permite a las personas con discapacidades auditivas o del habla realizar y recibir llamadas telefónicas en inglés o español. El TRS está disponible en los 50 estados, el Distrito de Columbia, Puerto Rico y los territorios de los EE. UU. para llamadas locales o de larga distancia. Los proveedores de TRS, generalmente las empresas telefónicas, reciben una compensación por los costos de brindar el TRS, ya sea de un fondo estatal o federal. El usuario del TRS no debe pagar ningún costo.

¿Cómo funciona el TRS?

El TRS utiliza operadores, llamados asistentes de comunicaciones (CA), para facilitar las llamadas telefónicas entre las personas con discapacidades auditivas y del habla y otras personas. Una llamada del TRS puede ser iniciada por una persona con una discapacidad auditiva o del habla, o por una persona sin dicha discapacidad. Cuando una persona con una discapacidad auditiva o del habla inicia una llamada del TRS utiliza un teletipo (TTY) u otro dispositivo de entrada de texto para llamar al centro de retransmisión del TRS y proporciona a un CA el número de la persona a la que desea llamar. El CA realiza una llamada de voz tradicional de salida a esa persona, luego sirve como enlace para la llamada; para ello, retransmite el texto por voz de la persona que llama a la persona que recibe la llamada, y convierte a texto lo que la persona que recibe la llamada le dice a la persona que llama.

¿Qué formas de TRS están disponibles?

Hay varias formas de TRS, según las necesidades particulares del usuario y los equipos disponibles. Los consumidores que no hablan inglés deben saber que los proveedores de servicios no tienen la obligación de brindar servicios de traducción.

Servicios compartidos de retransmisión de idiomas diferentes al inglés Debido a la gran cantidad de hispanohablantes en los Estados Unidos, la FCC requiere que los proveedores de TRS interestatal ofrezcan el TRS tradicional de español a español. Si bien la retransmisión del idioma español no se requiere para el TRS intraestatal (dentro de un estado), muchos estados en los que hay una gran cantidad de hispanohablantes ofrecen este servicio de forma voluntaria. La FCC también permite que los proveedores del TRS que ofrecen de forma voluntaria otros TRS interestatales compartidos de idiomas diferentes al inglés, como de francés a francés, reciban una compensación del fondo federal del TRS. Los consumidores deben consultar a los proveedores de servicios locales y nacionales por la disponibilidad de dichos servicios interestatales e intraestatales.

El TRS de texto a voz basado en TTY es un servicio TRS "tradicional" que utiliza un TTY para llamar al CA al centro de retransmisión. Los TTY tienen un teclado y permiten a las persona escribir sus conversaciones telefónicas. El texto se lee en una pantalla de visualización o una impresión en papel. Un usuario de TTY llama al centro de retransmisión de TRS y escribe el número de la persona a la que desea llamar. El CA del centro de retransmisión realiza una llamada telefónica de voz a la otra persona de la llamada, y retransmite la llamada entre las personas diciendo lo que escribe un usuario de texto, y escribiendo lo que dice un usuario telefónico de voz.

La transferencia de voz permite a una persona con una discapacidad auditiva, pero que desea utilizar su propia voz, hablar directamente con la persona que recibe la llamada y recibir respuestas de texto del CA. La persona que llama no tiene la necesidad de escribir. Este servicio es particularmente útil para las personas de la tercera edad que han perdido la audición, pero pueden hablar. El traspaso de audición permite a una persona con una discapacidad del habla, pero que desea utilizar su propia audición, escuchar a la persona que recibe la llamada y escribir su parte de la conversación en un TTY. El CA lee estas palabras a la persona que recibe la llamada, y la persona que llama escucha las respuestas directamente de la persona que recibe la llamada.

El Servicio de retransmisión de voz a voz es utilizado por las personas que tienen una discapacidad del habla. Un CA (que está especialmente capacitado para comprender una variedad de trastornos del habla) repite lo que dice la persona que llama de manera que las palabras sean claras y comprensibles para la persona que recibe la llamada. No es necesario un teléfono especial. Para obtener más información, visite la guía del consumidor del Servicio de retransmisión de voz a voz (www.fcc.gov/guides/speech-speech-relay-service) (página web en inglés).

El Servicio telefónico con subtítulos es utilizado por las personas que tienen una discapacidad auditiva, pero tienen cierta audición residual. Utiliza un teléfono especial que tiene una pantalla de texto para mostrar los subtítulos de lo que dice la otra persona de la conversación. Un teléfono con subtítulos permite al usuario, en una línea, hablar con la persona que recibe la llamada, y escuchar simultáneamente a la otra persona y leer los subtítulos de lo que dice la otra persona. Existe una versión de "dos líneas" del servicio telefónico con subtítulos que ofrece funciones adicionales, como la llamada en espera, el *69, el desvío de llamadas y la marcación directa para el servicio de emergencias del 911. A diferencia del TRS tradicional (en el que el CA escribe lo que dice la persona que recibe la llamada), el CA repite o sonoriza lo que dice la persona que recibe la llamada. La tecnología de reconocimiento de voz transcribe automáticamente la voz del CA a texto, que luego se transmite directamente a la pantalla de texto del teléfono con subtítulos del usuario.

El Servicio telefónico con subtítulos IP combina los elementos del servicio telefónico con subtítulos y la retransmisión de IP. El Servicio telefónico con subtítulos IP se puede proporcionar de varias formas, pero utiliza Internet, en lugar de la red telefónica, para proporcionar el enlace y los subtítulos entre la persona que llama con una discapacidad auditiva y el CA. Permite al usuario escuchar simultáneamente lo que dice la otra persona de la conversación telefónica y leer el texto. El Servicio telefónico con subtítulos IP se puede utilizar con un teléfono de voz existente y una computadora u otro dispositivo habilitado para la Web sin requerir ningún equipo especializado. Para obtener más información, visite la guía del consumidor del Servicio telefónico con subtítulos IP (www.fcc.gov/guides/internet-protocol-ip-captioned-telephone-service) (página web en inglés).

El Servicio de retransmisión de protocolo de Internet es una forma de TRS basada en texto que utiliza Internet, en lugar de las líneas telefónicas tradicionales, para el tramo de la llamada entre la persona que tiene una discapacidad auditiva o del habla y el CA. De lo contrario, la llamada generalmente se maneja como una llamada de TRS basada en TTY. El usuario puede utilizar una computadora u otro dispositivo habilitado para la Web para comunicarse con el CA. La FCC no requiere la retransmisión de IP, pero varios proveedores del TRS la ofrecen. Para obtener más información, visite la guía del consumidor del Servicio de retransmisión de IP (www.fcc.gov/guides/internet-protocol-ip-relay-service) (página web en inglés).

Servicio de retransmisión de vídeo (VRS): esta forma de TRS basada en Internet permite a las personas cuyo idioma principal es el lenguaje de señas estadounidense (ASL) comunicarse con el CA en ASL mediante los equipos de videoconferencia. EL CA dice lo que se comunica por señas a la persona que recibe la llamada, y comunica por señas a la persona que llama la respuesta de la



persona que recibe la llamada. La FCC no requiere el VRS, pero varios proveedores del TRS lo ofrecen. El VRS permite que las conversaciones fluyan casi en tiempo real y de manera más rápida y natural que el TRS basado en texto. A partir del 1 de enero de 2006, los proveedores de TRS que ofrecen el VRS deben proporcionarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y deben responder las llamadas entrantes en el transcurso de un período de tiempo específico para que los usuarios de VRS no tengan que esperar mucho tiempo. Para obtener más información, visite la guía del consumidor del VRS (www.fcc.gov/consumers/guides/servicio-de-video-rele-vrs).

Acceso al 711 para el TRS

Así como puede llamar al 411 para solicitar información, puede marcar 711 para conectarse a ciertas formas del TRS en cualquier lugar de los Estados Unidos. Marcar 711 hace que sea más fácil para los viajeros utilizar el TRS, ya que no tienen que recordar los números del TRS en cada estado. Sin embargo, debido a las limitaciones tecnológicas, el acceso al 711 no está disponible para las formas del TRS basadas en Internet (VRS y retransmisión de IP).

Para obtener más información, visite la guía del consumidor del 711 (www.fcc.gov/guides/711-telecommunications-relay-service) (página web en inglés).

Estándares mínimos obligatorios para el TRS

Los proveedores del TRS deben ofrecer un servicio que cumplan con ciertos estándares mínimos obligatorios establecidos por la FCC. Estos incluyen los siguientes:

- El CA que responde o realiza una llamada de TRS debe permanecer en la llamada durante 10 minutos como mínimo para evitar interrupciones al usuario del TRS (15 minutos para las llamadas de voz a voz).
- La mayoría de las formas de TRS deben estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Los proveedores de TRS deben responder el 85 % de todas las llamadas en el transcurso de 10 segundos (pero existen diferentes normas de velocidad de respuesta para VRS).
- Los proveedores de TRS deben hacer todo lo posible para adaptarse al género del CA solicitado por un usuario de TRS.
- Se prohíbe que los CA modifiquen o divulguen intencionalmente el contenido de una conversación de retransmisión y generalmente deben retransmitir todas las conversaciones textualmente, a menos que el usuario solicite específicamente un resumen.
- Los proveedores de TRS deben garantizar la confidencialidad del usuario y los CA (con una excepción limitada para el servicio de voz a voz) no pueden mantener registros del contenido de ninguna conversación.
- La conversación se debe retransmitir en tiempo real.
- Los CA deben proporcionar una velocidad de escritura mínima para las llamadas basadas en texto y los CA del VRS deben ser intérpretes calificados.
- Para la mayoría de las formas del TRS, el proveedor debe ser capaz de manejar las llamadas de emergencia (911) y retransmitirlas a los servicios de emergencia correspondientes.
- Se han establecido procedimientos de manejo de las llamadas de emergencia para todo tipo de TRS.

Los usuarios del servicio de voz sobre IP (VoIP) también pueden acceder a los servicios de retransmisión; para ello, deben marcar 711.



¡No cuelgue!

Algunas personas cuelgan las llamadas de TRS porque creen que el CA es un vendedor telefónico. Si escucha "Hola. Este es el servicio de retransmisión..." al levantar el teléfono, no cuelgue. Está a punto de hablar, a través de un proveedor de TRS, con una persona sorda, que tiene problemas de audición, o que tiene una discapacidad del habla.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre los programas de la FCC para promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidades, visite el sitio web de la Oficina de derechos de personas con discapacidades de la FCC (www.fcc.gov/general/disability-rights-office) (página web en inglés).

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.

Última edición: 18 de julio de 2018

