

Marcar 711 para el Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones

Los Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS) permiten a las personas que tienen una discapacidad auditiva o del habla utilizar el sistema telefónico a través de un dispositivo telefónico de texto (TTY) u otro dispositivo para llamar a personas que tengan o no dichas discapacidades.

Para que el uso de TRS sea lo más sencillo posible, simplemente marque 711 para conectarse automáticamente con un operador de TRS. Es rápido, funcional y gratuito. Al marcar 711, tanto los usuarios de voz como los usuarios de TRS pueden iniciar una llamada desde cualquier teléfono, en cualquier lugar de los Estados Unidos, sin necesidad de recordar y marcar un número de acceso de siete o diez dígitos.

Marcar 711 al utilizar centralitas privadas y VoIP

Las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) exigen que todas las compañías telefónicas que operan centralitas privadas (un sistema telefónico privado dentro de una organización) para implementar la marcación de tres dígitos al 711 a fin de obtener acceso a TRS. Esto incluye a los proveedores de servicios de telefonía pública, inalámbricos y de conexión por cable. Se requiere que los operadores de centralitas privadas modifiquen sus equipos para permitir la marcación del 711 a fin de garantizar que todos tengan fácil acceso a TRS.

Es posible que se requiera que las personas que llaman desde ubicaciones atendidas por centralitas privadas marquen 9 u otro prefijo antes de ingresar el código 711 o de realizar una llamada externa.

Los proveedores del servicio de voz sobre IP (VoIP) interconectado también deben ofrecer el servicio de marcación del 711.

Llamadas al 911

La Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades exige que las personas discapacitadas que utilizan TTY u otros dispositivos tengan acceso directo e igualitario a los servicios de respuesta a emergencias. En caso de una emergencia, los usuarios de TTY deben llamar directamente al 911 y no realizar una llamada de TRS a través del 711.

Servicios de retransmisión de vídeo e Internet

El acceso de marcación del 711 no funciona para las llamadas de retransmisión del servicio telefónico con subtítulos de IP (IPCTS), el servicio de retransmisión de vídeo (VRS) o la retransmisión de protocolo de Internet, ya que dichas llamadas se inician a través de Internet. Las personas cuya audición es normal e inician una llamada de retransmisión de IP o VRS pueden hacerlo si llaman al número 800 de un proveedor. Los usuarios de IPCTS deben llamar directamente a la otra persona, y un asistente de comunicaciones se conectará automáticamente a la llamada.

Más información sobre los TRS

Para obtener más información sobre los diversos tipos de TRS, consulte la guía del consumidor de la FCC (www.fcc.gov/consumers/guides/servicio-de-retransmision-de-telecomunicaciones-trs) o visite el sitio web de nuestra Oficina de derechos de personas con discapacidades (www.fcc.gov/disability en inglés).

Presentación de quejas

Usted tiene varias opciones para 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).
- Por correo postal (por favor, incluya su nombre, su dirección, su 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
45 L Street NE
Washington, DC 20554

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word 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: 23 de julio de 2018

