



Comisión de Servicios Públicos de la Florida

# Boletín Al Consumidor

Braulio L. Báez, Presidente



## Una Vista Global Del Sistema De Relevos Telefónicos

Desde hace mucho tiempo, el acceso al sistema de telecomunicaciones en esta nación se ha afrontado como una necesidad y no como una simple conveniencia. En 1991, la Legislatura creó el Sistema de Relevos Telefónicos de la Florida (TRS, por sus siglas en inglés) para promover el objetivo de acceso universal a la red de telecomunicaciones. El sistema de relevos es una iniciativa diseñada para brindar acceso a la red de telecomunicaciones a las personas que tienen impedimentos del habla, auditivos o incapacidades dúo sensoriales.

Un residente permanente de la Florida que esté certificado como sordo – éste es, una persona con una pérdida auditiva permanente que le impide reconocer sonidos hablados por teléfono sin un aparato de amplificación – sordo-ciego (una persona con impedimento auditivo y visual permanente) o con un impedimento en el habla que le hace imposible el uso de un teléfono convencional, es elegible para recibir esta asistencia. La asistencia que está disponible puede llegar en forma de equipo telefónico especializado y/o timbres de señales especiales. El equipo se le presta a las personas que califiquen por todo el tiempo que lo necesiten. Además, no hay que pagar nada para utilizar este equipo.

Para suministrar fondos para el sistema de relevos, la Legislatura aprobó un mecanismo que le tasa a cada usuario telefónico de la Florida unos cuantos centavos cada mes. Actualmente, el cargo mensual por usuario es de 15 centavos.

El programa de relevos es administrado por Florida Telecommunications Relay, Inc. (FTRI), una corporación sin fines de lucro que tiene convenios con 15 centros de distribución regional a lo largo de la Florida para asistir a las personas que califiquen y reciben equipo especializado de telecomunicaciones. La página de FTRI en la Red ([www.FTRI.org](http://www.FTRI.org)) incluye un listado de los centros regionales, los tipos específicos de equipos disponibles e información acerca de como se puede calificar.

El equipo está dividido en dos categorías bastante amplias: teléfonos especializados y timbres de señales especiales. Estos últimos se utilizan para alertar a la persona que está recibiendo una llamada, ya sea con una señal audible, visual o táctil. Hay una variedad de aparatos telefónicos disponibles y que están hechos a la medida para satisfacer la incapacidad o incapacidades específicas de cada persona. Algunos ejemplos de aparatos de telecomunicaciones que están a la disposición incluyen los teléfonos con control de volumen para las personas con impedimentos auditivos o del habla, amplificadores de línea y teléfonos con texto.

Desde que se inició el programa en 1991, el TRS de la Florida ha asistido a más de 250.000 personas que han calificado. Aunque éste representa un logro importante para extender los beneficios del sistema de telecomunicaciones hasta las personas con incapacidades, se estima que esta cifra sólo representa el 15 por ciento de las personas que califican. Si conoce a una persona que tiene una incapacidad en el habla, auditiva, o dúo sensorial y que no esté recibiendo asistencia, por favor dígame que se comunique con FTRI (1-888-292-1950), o con nosotros en la Comisión de Servicios Públicos (PSC, por sus siglas en inglés) llamando al 1-800-342-3552. También se puede llamar en nombre de la persona que necesite este servicio.

Debido a que ciertos tipos de equipo especializado no pueden comunicarse directamente con teléfonos convencionales, se creó un sistema separado de relevo para que sirviera de "puente." Este sistema, el cual se puede obtener marcando al 7-1-1, conecta a las personas que hacen llamadas con una operadora especial. La operadora sirve de enlace confidencial entre la persona que utiliza el equipo especializado y la persona que utiliza el equipo convencional de telecomunicaciones. Los operadores especiales están a la disposición las 24 horas del día, 7 días a la semana sin restricción en el número o duración de las llamadas.

Los beneficios que el sistema de telecomunicaciones nos ofrece hoy en día son componentes esenciales de nuestra vida moderna. Gracias a una visión y un compromiso, la Florida se ha asegurado de que esos beneficios estén a la disposición no importa cual sea la incapacidad del usuario.

Si tiene alguna pregunta acerca del sistema de relevos telefónicos o necesita más información sobre dicho servicio, usted puede llamar a la División de Cumplimiento Reglamentario y Asistencia al Consumidor de la PSC a través de nuestro número gratuito: **1-800-342-3552**. También usted nos puede enviar correo electrónico (e-mail) a: [contact@psc.state.fl.us](mailto:contact@psc.state.fl.us). Nuestra página en la Red se encuentra en: [www.floridapsc.com](http://www.floridapsc.com) y ofrece información sobre una gama de temas acerca de las empresas de servicios públicos. Por favor visite esta página en la Red para revisar todos nuestros folletos e informes acerca de las industrias que regulamos.

---

**Braulio L. Báez es Presidente de la Comisión de Servicios Públicos de la Florida (mejor conocida por sus siglas en inglés, PSC). La PSC fija las tarifas que las compañías reguladas cobran por el uso del gas natural, y por servicios de electricidad y teléfono dentro del estado. En 37 de los condados, la agencia fija el precio que usted paga por el agua que consume, si la compañía que suministra su agua es privada.**