

## Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas (RDA)

---

Por favor, use este formulario para solicitar asistencia a la oficina de la FCC de derechos de las personas con discapacidad (*FCC Disability Rights Office*, en inglés) en la resolución de problemas relacionados con la accesibilidad o utilidad de las telecomunicaciones o de los equipos o servicios avanzados de comunicaciones. La oficina de la FCC de derechos de las personas con discapacidad debe trabajar con usted y con la compañía, por lo menos durante 30 días, para tratar de resolver su problema de accesibilidad, antes de que usted pueda presentar una queja informal ante la FCC. Usted puede solicitar tiempo adicional para obtener dicha asistencia. Luego de 30 días, si su problema no ha sido resuelto, usted puede presentar una queja informal ante la Oficina de Aplicación de Normas de la FCC (*FCC Enforcement Bureau*, en inglés).

Llene las secciones como se indica más abajo. **Debe completar las secciones marcadas con un asterisco (\*).** Si usted necesita asistencia para responder o enviar este formulario o si necesita hacer alguna consulta, por favor póngase en contacto con la oficina de la FCC de derechos de las personas con discapacidad (*FCC Disability Rights Office*, en inglés) escribiendo a [dro@fcc.gov](mailto:dro@fcc.gov) o llamando al 202-418-2517 (voz) o al 202-418-2922 (TTY).

---

**\* Seleccione el tipo de servicio o equipo que describe mejor su problema de accesibilidad:**

Servicio o equipo telefónico inalámbrico o móvil (como por ejemplo, un celular o un teléfono inteligente (*smartphone*, en inglés))

Servicio o equipo de telefonía de planta fija (como el teléfono de su hogar)

Servicio o equipo de cable o Internet (como el servicio telefónico de su hogar proporcionado por su proveedor de Internet)

Servicio o equipo de comunicaciones de voz vía Internet (como cuando usa su computadora para hablar con un amigo)

Servicio o equipo de mensajería electrónica (como la mensajería de textos, mensajería instantánea o vía correo electrónico)

Servicio o equipo de video conferencia inter operable

Accesibilidad necesaria específicamente para personas no videntes con dificultades visuales:

Navegador de Internet incorporado en un teléfono inalámbrico o móvil (como los teléfonos celulares o inteligentes (*smartphone*, en inglés))

---

**Su Información de Contacto:**

\* Nombre: \_\_\_\_\_

\* Apellido: \_\_\_\_\_

\* Dirección Postal o Apartado Postal (Casilla de Correos): \_\_\_\_\_

\* Ciudad: \_\_\_\_\_ \* Estado: \_\_\_\_\_ \* Código Postal: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

## Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas (RDA)

Por favor proporcione un número telefónico y una dirección de correo electrónico si dispone de los mismos.

**Número Telefónico:** Código de Área: (\_\_\_\_) \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Extensión: \_\_\_\_\_

Voz

Video fono

TTY

**Dirección de Correo Electrónico:** \_\_\_\_\_

Planeamos contactarnos con usted vía correo electrónico/o por teléfono. Si no tiene acceso a dichos métodos de comunicación, por favor indique el formato o método de comunicación de su preferencia para recibir nuestra respuesta:

\_\_\_\_\_

¿Está presentando esta solicitud en nombre de una compañía u organización?

Sí

Nó

En caso de responder “Sí” se solicita la siguiente información:

Nombre de la compañía u organización: \_\_\_\_\_

Su cargo (*job title*, en inglés): \_\_\_\_\_

¿Está presentando esta solicitud en nombre de otra persona --como un miembro de su familia o un amigo??

Sí

Nó

En caso de responder “Sí” se solicita la siguiente información:

Nombre de la otra persona:

Nombre: \_\_\_\_\_

Apellido: \_\_\_\_\_

Su relación o parentesco con dicha persona: \_\_\_\_\_

# Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas (RDA)

---

## **Información sobre Su Problema de Accesibilidad:**

1. Proporcione la siguiente información sobre su equipo y servicio. Marque todas las opciones que sean pertinentes.

Fabricante del equipo

Nombre: \_\_\_\_\_

El tipo de aparato (como teléfono celular, teléfono inteligente -*smartphone*, en inglés- o computadora):

\_\_\_\_\_

Número de modelo: \_\_\_\_\_

Proveedor del servicio

Nombre: \_\_\_\_\_

Programa computacional (*Software*, en inglés)/Aplicación computacional (*Application o App*, en inglés)

Nombre del *software/app*: \_\_\_\_\_ Versión: \_\_\_\_\_

Nombre del navegador de Internet: \_\_\_\_\_ Versión: \_\_\_\_\_

2. Por favor proporcione la fecha aproximada en que el servicio o el equipo fue adquirido, comprado o usado (o intentó comprarlo, adquirirlo o usarlo):

Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Fecha en que notó el problema de accesibilidad:

Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

3. \* Describa brevemente la forma en que el servicio no es accesible o el equipo no puede usarse. Sea tan específico como pueda. Si lo desea, usted puede enviar información o documentación adicional. Siga las instrucciones de más abajo.

## Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas (RDA)

4. Contactó usted a alguien en la compañía para referirse a este problema de accesibilidad, antes de presentar esta Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas (*Request for Dispute Assistance*, en inglés)? En caso de responder “sí” por favor proporcione la fecha, nombre de la persona o la división que usted contactó y el número telefónico si dispone de dicha información. Por favor, describa lo ocurrido cuando contactó a la compañía.

5. \* ¿De qué manera le gustaría que la compañía resolviese su problema de accesibilidad.

## Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas (RDA)

6. Por favor proporcione cualquier información adicional que en su opinión pudiera ser de utilidad para resolver su problema de accesibilidad.

**INFORMACIÓN ADICIONAL:** Usted puede adjuntar y enviar información o documentación adicional relacionada con esta Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas.

Luego de enviar esta Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas, usted recibirá una confirmación con su número de caso e información sobre la forma en que su solicitud será procesada. Si usted nos proporcionó una dirección de correo electrónico más arriba, la confirmación será enviada a su correo electrónico. Por favor, imprima o guarde –en archivo electrónico—el correo electrónico de confirmación, para su uso como referencia en el futuro

### **Opciones para presentar quejas:**

**Llene y envíe por correo electrónico** una versión escaneada o electrónica de su Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas (RDA Form, en inglés), con una copia escaneada o electrónica de toda la información o documentación de apoyo que desee proporcionar, al despacho de los derechos de las personas con discapacidad (FCC Disability Rights Office): [dro@fcc.gov](mailto:dro@fcc.gov).

**Llene y envíe por correo postal** su formulario de Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas (RDA Form, en inglés) con una copia de toda la información o documentación de apoyo que desee proporcionar, a la siguiente dirección:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Disability Rights Office  
Request for Dispute Assistance  
445 12th Street, SW  
Washington, DC 20554

**Llene y envíe por fax** su Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas (RDA Form, en inglés), con una copia de toda la información o documentación de apoyo que desee proporcionar, al 866-418-0232.

## Solicitud de Asistencia para Resolución de Disputas (RDA)

Si usted necesita asistencia para llenar este formulario o si tiene alguna consulta, por favor póngase en contacto con el despacho de los derechos de las personas con discapacidad (FCC Disability Rights Office) escribiendo a [dro@fcc.gov](mailto:dro@fcc.gov) o llamando al 202-418-2517 (voz) o al 202-418-2922 (TTY).

---

### ANUNCIO DE LA FCC REQUERIDO POR LA LEY DE REDUCCION DE TRAMITES Y LA LEY DE PRIVACIDAD

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC por sus siglas en inglés) está autorizada, en conformidad con la Ley de Comunicaciones de 1934, enmendada, a recopilar la información personal que se solicita en este formulario. Este formulario se utiliza para quejas relacionadas con acceso para discapacitados. Se calcula que el tiempo que debe destinar la población para ofrecer la información que se recopila es de un promedio de 30 minutos, incluido el tiempo para leer las instrucciones, buscar en las fuentes de datos existentes, recopilar, y actualizar los datos que se requieren, y completar, y revisar la recopilación de información. Si usted tiene algún comentario sobre este cálculo del tiempo necesario para completar el formulario, o acerca de cómo podemos mejorar la recopilación, y reducir el esfuerzo que representa para usted, sírvase escribir a Federal Communications Commission, OMD-PER, Paperwork Reduction Project (306).0874, Washington, DC 20554. También aceptaremos sus comentarios relacionados con los aspectos de la Ley de Reducción de Trámites de esta recopilación de datos a través de Internet si usted los envía a [PRA@fcc.gov](mailto:PRA@fcc.gov). POR FAVOR, NO ENVIE SUS FORMULARIOS COMPLETADOS A ESTA DIRECCION.

Recuerde que usted no está obligado a responder a una recopilación de información patrocinada por el gobierno Federal, y el gobierno Federal no puede llevar a cabo ni patrocinar esta recopilación, a menos que esta muestre un número de control de la OMB válido, o sino le proporcionamos esta notificación. A esta recopilación se le ha asignado el número de control de la OMB 3060-0874. Además, la información que proporcionan los consumidores cuando rellenan el formulario 2000 de la FCC, esta cubierta por el sistema de aviso de registros, FCC/CGB-1, Archivo de quejas, y preguntas informales (transmisiones de radio y televisión, operadora de servicio de telecomunicaciones, y servicios de radio comunicación de la Oficina de telecomunicaciones inalámbricas). La Comisión está autorizada a solicitarles esta información a los consumidores, amparada por el 47 U.S.C. 206, 208, 301, 303, 309(e), 312, 362, 364, 386, 507, y 51; y 47 CFR 1.711 *et seq.*

En conformidad con este aviso de registros, FCC/CGB-1, la FCC puede divulgar la información que proporcionan los consumidores en los siguientes casos: cuando un registro en este sistema comprende una queja contra una operadora de servicios de telecomunicaciones, la reclamación se envía a la compañía acusada que tiene que, en el periodo de tiempo prescrito, responder a la reclamación, o explicar a la Comisión, y a los reclamantes la razón por la cual no respondió; cuando hay una indicación de una violación, o violación potencial de un estatuto, regulación, regla u orden, los registros de este sistema se pueden referir a la agencia Federal, estatal o local apropiada, responsable de la investigación, o procesamiento de una violación, o de hacer cumplir, o implementar el estatuto, regulación, regla u orden; un registro de este sistema se puede divulgar a una agencia Federal en respuesta a esta solicitud, en conexión con la contratación, o retención de un empleado, la emisión de una acreditación de seguridad, el anuncio sobre la investigación de un empleado, la adjudicación de un contrato, la emisión de una licencia, subvención u otra prestación; un registro sobre un individuo en este sistema de registros se puede divulgar, cuando sea pertinente, en cualquier procedimiento legal del cual la Comisión forme parte ante un tribunal, o un órgano administrativo; un registro de este sistema de registros se puede divulgar al Departamento de Justicia, o en un proceso ante un tribunal u órgano decisorio cuando: (a) los Estados Unidos, la Comisión, un componente de la Comisión, o, cuando un empleado representado por el gobierno es parte de un litigio, o litigio previo, o ha tenido algún interés en dicho litigio, y (b) la Comisión determina que la divulgación es relevante o necesaria para litigio; un registro sobre un individuo en este sistema de registros se puede divulgar a una oficina del Congreso en respuesta a una solicitud que el individuo haya realizado a dicha oficina del Congreso; un registro de este sistema de registros se puede revelar a la Administración de Servicios Generales de los Estados Unidos (GSA, por sus siglas en inglés) y a la Administración de Registros, y Archivos Nacionales de los Estados Unidos (NARA, por sus siglas en inglés) con el propósito de inspecciones de la Administración de registros, llevadas a cabo en virtud de la autoridad del 44 U.S.C. 2904 y 2906. Dichas revelaciones no deberán usarse para tomar decisiones en relación con ningún individuo.

En cada uno de estos casos, la FCC determinará si la revelación de la información dentro de este sistema de aviso de registros es compatible con el propósito con el que fue recopilada dicha información. Además, la información que aparece en este sistema de aviso de registros está disponible para el público luego de que se revise cualquier información que pueda identificar al demandante o a la institución que presta los servicios, *por ejemplo*, su nombre, su dirección y/o su número de teléfono.

LA NOTIFICACION ANTERIOR ES ESTIPULADA POR LA LEY DE REDUCCION DE TRAMITES DE 1995, LEY PUBLICA 104-13, 1 DE OCTUBRE, 1995, 44 U.S.C. SECCION 3507 Y LA LEY DE PRIVACIDAD DE 1974, LEY PUBLICA 93-579, 31 DE DICIEMBRE DE 1974, 5 U.S.C. SECCION 552a(e)(3).

Revisado Septiembre 2013