



100 DENUNCIAS 100

100 denuncias sobre violación de
derechos de las personas con
discapacidad por ausencia de
accesibilidad universal en España

01/09/2014

Comité Español de Representantes de Personas con
Discapacidad

CERMI



**COMITÉ ESPAÑOL
DE REPRESENTANTES
DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	11
RESUMEN EJECUTIVO	12
METODOLOGÍA	13
I. RECOPIACIÓN DE DENUNCIAS A NIVEL ESTATAL	19
A. TRANSPORTES.....	19
DENUNCIA 1. Algunos problemas de accesibilidad de la estación de Atocha	19
DENUNCIA 2. Graves incumplimientos en materia de accesibilidad en los aseos de pago de la estación de Atocha.....	23
DENUNCIA 3. Las dificultades de acceso a trenes CIVIA para personas con discapacidad por la falta de accesibilidad en las infraestructuras.....	28
DENUNCIA 4. Falta de trenes accesibles en Alcudia de Crespins-Valencia	32
DENUNCIA 5. La falta de accesibilidad universal en estaciones de cercanías: el caso de Sant Cugat del Vallés.....	36
DENUNCIA 6. La falta de accesibilidad en la estación ferroviaria de Recoletos (Madrid).....	39
DENUNCIA 7. Falta de accesibilidad en pequeñas estaciones de ferrocarril para personas usuarias de silla de ruedas	42
DENUNCIA 8. Plataforma elevadora en la estación de ferrocarril de Navalmoral de la Mata.....	46
DENUNCIA 9. Las dificultades de viajar en silla de ruedas a través de autobús interurbano/largo recorrido	50
DENUNCIA 10. Incumplimiento de España del reglamento de la Unión Europea sobre derechos de los viajeros con discapacidad de autocar y autobús.....	54
DENUNCIA 11. Incumplimiento en la reserva legal de taxis accesibles ..	56
B. COMUNICACIÓN, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y MEDIOS Y CANALES DIGITALES	59
DENUNCIA 12. La inaccesibilidad de las campañas audiovisuales de las empresas españolas del IBEX	59



DENUNCIA 13.	Extensión de las obligaciones de accesibilidad audiovisual a todas las emisiones de contenidos	63
DENUNCIA 14.	Ausencia de regulación de los títulos profesionales de subtitulador y audiodescritor	67
DENUNCIA 15.	Ausencia o existencia pero inadecuada y de baja calidad de los subtítulos de las televisiones públicas y privadas	70
DENUNCIA 16.	Observación sobre la calidad de la información ofrecida por las empresas de autobús a través de sus páginas web dirigida a usuarios de silla de ruedas	72
DENUNCIA 17.	Accesibilidad y redes sociales	80

C. BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO..... 85

DENUNCIA 18.	Regulación de las condiciones mínimas exigibles que permitan a las personas con discapacidad acceder en igualdad de condiciones a los productos y servicios a disposición del público, en cumplimiento de la Disposición Final Sexta de la Ley 51/2003	85
DENUNCIA 19.	Falta de igualdad de oportunidades y la discriminación del colectivo de personas con discapacidad auditiva y con sordera en la vida cultural y ocio	89
DENUNCIA 20.	Circo Quirós	91
DENUNCIA 21.	Falta de accesibilidad en los servicios de información y atención de Jazztel	95
DENUNCIA 22.	Ausencia de alternativas accesibles a los libros de texto para alumnos con discapacidad	99
DENUNCIA 23.	El servicio de asistencia desde Renfe al cercanías en la estación de Atocha.....	101
DENUNCIA 24.	La falta de accesibilidad de las viviendas y sus perjuicios para las personas con discapacidad	103

D. RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS..... 107

DENUNCIA 25.	Ausencia de accesibilidad universal en el ejercicio de acceso a la Justicia	107
DENUNCIA 26.	Falta de accesibilidad del edificio de los Juzgados nº1 y 5 de la Orotava.....	112



DENUNCIA 27.	Falta de intérpretes de lengua de signos en Juzgados de primera instancia de Castilla y León.....	114
DENUNCIA 28.	Ausencia de ascensor en los Juzgados de Miranda de Ebro.....	116
DENUNCIA 29.	Ausencia de regulación normativa en el Derecho español de la Lectura Fácil	119
DENUNCIA 30.	Registro de la Propiedad de Logroño (Avenida de Portugal, 2)	122
DENUNCIA 31.	Falta de accesibilidad del programa PADRE de la declaración de la renta de las personas físicas.....	125
DENUNCIA 32.	Incumplimiento de la normativa de accesibilidad de la Secretaría General de Pesca del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.....	128
DENUNCIA 33.	Ausencia de accesibilidad en la comisaría del Cuerpo Nacional de Policía situada en la Plaza de las Regiones s/n de Madrid.....	131
DENUNCIA 34.	Deficiencias de accesibilidad de la Oficina de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas	134
DENUNCIA 35.	La insuficiente dotación de intérpretes de lengua de signos en diferentes ámbitos de la vida pública	136
DENUNCIA 36.	Falta de accesibilidad del colegio electoral Bravo Murillo de Madrid	144
DENUNCIA 37.	Oficina del Servicio Público de Empleo Estatal en Aluche (Madrid)	146
DENUNCIA 38.	Necesidad de mayor presencia de intérpretes de lengua de signos española en servicios y recursos públicos.....	148

II. RECOPIACIÓN DE DENUNCIAS A NIVEL AUTONÓMICO..... 151

ANDALUCÍA 151

BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO 151

DENUNCIA 39.	No existen programas adaptados para personas con discapacidad auditiva en las Escuelas Oficiales de Idiomas.....	151
--------------	--	-----

ARAGÓN 155



COMUNICACIÓN, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y MEDIOS Y CANALES DIGITALES.....	155
DENUNCIA 40. Mala calidad del subtulado en las cadenas de televisión. Aragón TV	155
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO	160
DENUNCIA 41. Inaccessibilidad de las salas de los nuevos cines de Zaragoza	160
CANARIAS	164
ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO	164
DENUNCIA 42. Escultura no detectable para personas con discapacidad visual en la Calle Triana de las Palmas de Gran Canaria.....	164
BIENES PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO	169
DENUNCIA 43. Ausencia de aviso alternativo a la megafonía en la sala de espera del Centro de Salud Juan A. Rumeu Hardisson de Tenerife	169
RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	172
DENUNCIA 44. Edificios de titularidad municipal con problemas de accesibilidad en San Cristóbal de la Laguna.....	172
CANTABRIA	176
ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO	176
DENUNCIA 45. Deficiencias del grado de accesibilidad de la Plaza de las Estaciones en Santander.....	176
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO	181
DENUNCIA 46. Oficina de Correos no accesible en Santander.....	181
CASTILLA Y LEÓN	184
RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	184
DENUNCIA 47. Dificultad para solicitar cita médica a través del teléfono.....	184
CASTILLA-LA MANCHA	187
ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO	187



DENUNCIA 48.	Problemas en la rampa de acceso al Palacio de la Diputación de Cuenca.....	187
CATALUÑA		190
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO		190
DENUNCIA 49.	CEIP Baldiri Reixach de Badalona, sin ascensor	190
CEUTA		193
ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO		193
DENUNCIA 50.	Escalera del Tarajal en Ceuta	193
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO		196
DENUNCIA 51.	Hospital de Ceuta. Ausencia de sistemas de información y comunicación accesibles	196
COMUNIDAD DE MADRID		200
ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO		200
DENUNCIA 52.	El Ayuntamiento de Madrid obliga a las personas con discapacidad a aparcar en plazas no accesibles	200
DENUNCIA 53.	Vegetación a baja altura en una de las calles de Coslada	204
DENUNCIA 54.	Falta de iluminación en la Plaza Conde de Casal de Madrid.....	208
DENUNCIA 55.	Falta de señalización de los peldaños y escaleras que dan acceso al Metro de Madrid desde la vía pública	211
DENUNCIA 56.	Paso de peatones sin semáforo en la glorieta del aeropuerto en la Carretera M-600 (Brunete)	214
TRANSPORTES		217
DENUNCIA 57.	La accesibilidad en el Metro de Madrid. El problema de los ascensores.....	217
DENUNCIA 58.	Autobuses de la EMT Madrid en los que las rampas de acceso no funcionan.....	222
DENUNCIA 59.	La experiencia de un viajero usuario de silla de ruedas en el Metro de Madrid. Líneas 5 y 9.....	226
DENUNCIA 60.	Ascensor del Intercambiador de Moncloa	232
DENUNCIA 61.	Ausencia de ascensor en el Metro de Madrid (Plaza Elíptica, Líneas 11 y 6)	235



DENUNCIA 62.	Falta de funcionamiento de la plataforma elevadora de acceso en autobús de la Línea 337 (Madrid)	240
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO		243
DENUNCIA 63.	Imposibilidad de acceso al Paraninfo de la Universidad Complutense de Madrid	243
DENUNCIA 64.	Incumplimiento del marco normativo de acceso a perros guía a lugares públicos en un hipermercado Carrefour (Madrid)	246
DENUNCIA 65.	Instituto IES Felipe Trigo de Móstoles sin posibilidad de comunicación vertical.....	251
DENUNCIA 66.	Falta de intérpretes de lengua de signos en la Universidad Complutense de Madrid.....	254
DENUNCIA 67.	Oficina de Correos no accesible de Calle Blasco de Garay en Madrid	257
DENUNCIA 68.	Hospital Rey Juan Carlos (Móstoles). Incumplimientos varios en materia de accesibilidad.....	260
RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		264
DENUNCIA 69.	Servicio de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Collado Villalba	264
DENUNCIA 70.	Accesibilidad de la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid	267
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA.....		271
ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO		271
DENUNCIA 71.	Baños no accesibles en la consulta de Nefrología del Hospital Virgen del Camino de Pamplona	271
TRANSPORTES		274
DENUNCIA 72.	Los problemas de accesibilidad de la Estación de Autobuses de Pamplona.....	274
DENUNCIA 73.	Mal funcionamiento de las rampas de acceso a autobuses urbanos en Pamplona	278
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO		282
DENUNCIA 74.	Problemas de accesibilidad en edificio patrimonial. Centro asociado UNED Tudela	282
DENUNCIA 75.	Rampa de acceso inadecuada en sucursal del Banco Popular en Pamplona	286



DENUNCIA 76.	Espacios reservados en el Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra	291
RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		293
DENUNCIA 77.	Falta de accesibilidad del contenido audiovisual en el Parlamento Navarro	293
DENUNCIA 78.	Oficinas administrativas municipales en Avda. Del Ejército (Pamplona)	296
COMUNITAT VALENCIANA.....		298
TRANSPORTES		298
DENUNCIA 79.	Ausencia de autobuses interurbanos accesibles en el municipio de Ontiyent y la Comarca de la Vall d´Albaida	298
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO		302
DENUNCIA 80.	Incumplimiento del marco normativo de accesibilidad en el entorno del Hospital de la Ribera (Alzira)	302
RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		309
DENUNCIA 81.	La inaccesibilidad de uno de los edificios de la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana	309
GALICIA		312
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO		312
DENUNCIA 82.	Barreras de interacción de una persona sorda en autopistas de peaje de Galicia	312
ILLES BALEARS		315
TRANSPORTES		315
DENUNCIA 83.	El tren de Sóller	315
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO		318
DENUNCIA 84.	Auditórium Mallorca no cuenta con espacio reservado a personas con movilidad reducida.....	318
DENUNCIA 85.	Hospital Son Espases en Palma de Mallorca.....	321
RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		325
DENUNCIA 86.	Consellería de Educación de la C/ d'Alfons el Magnànim 29 en Palma de Mallorca	325



LA RIOJA	327
ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO	327
DENUNCIA 87. El templo de San Bartolomé en Logroño	327
DENUNCIA 88. Parada de taxis en la estación de tren de Logroño	330
DENUNCIA 89. Barreras de accesibilidad en el Instituto de Estudios Riojanos (Logroño)	332
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO	336
DENUNCIA 90. Teatro Bretón ubicado en la C/ de Bretón de los Herreros, 11 (Logroño).....	336
RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	339
DENUNCIA 91. Centro Asesor de la Mujer y Cámara de Comercio de la Rioja	339
DENUNCIA 92. Problemas en el acceso a la Consejería de Administración Pública y Hacienda de Logroño.....	342
MELILLA	346
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO	346
DENUNCIA 93. Falta de accesibilidad en el Teatro Cine Perelló de Melilla	346
PAIS VASCO	351
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO	351
DENUNCIA 94. Acceso a oficina de Correos de Vitoria	351
PRINCIPADO DE ASTURIAS	354
ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO	354
DENUNCIA 95. Uso inadecuado de las plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida en Gijón.....	354
REGIÓN DE MURCIA	360
TRANSPORTES	360
DENUNCIA 96. Los problemas de accesibilidad de la estación de autobuses de Murcia	360
COMUNICACIÓN, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y MEDIOS Y CANALES DIGITALES	364



DENUNCIA 97.	Falta de programación en lengua de signos en la Radiotelevisión de Murcia	364
BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO		367
DENUNCIA 98.	Falta de recursos de apoyo al alumnado sordo en el Colegio Santa María de Gracia en Murcia	367
DENUNCIA 99.	Escalón de acceso en el restaurante Foster´s Hollywood de Murcia	372
DENUNCIA 100.	Falta de medios para facilitar la comunicación en la Universidad de Murcia (Campus de Espinardo)	375
ANEXO I. TABLA RESUMEN 100 DENUNCIAS 100		378



PRESENTACIÓN

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) inició en enero de 2014 una campaña para identificar los 100 atentados más graves o significativos contra la accesibilidad universal que se producen en España para confeccionar un catálogo de situaciones discriminatorias hacia las personas con discapacidad cuyo fin era ser objeto de una denuncia global.

Bajo el título "100 denuncias 100", desde el 1 al 31 de marzo de 2014, se pasaron un cuestionario y una ficha de recogida de datos a todo el tejido asociativo de la discapacidad del país solicitando se indicaran las situaciones de ausencia de accesibilidad más lesivas para los derechos de las personas con discapacidad, en todo tipo de entornos, procesos, productos, bienes y servicios.

A partir de la información obtenida, y de acuerdo con un cuadro de indicadores preestablecido que mide los impactos más negativos, se ha elaborado esta "lista negra" de violaciones por motivos de accesibilidad, que ofrece una idea de lo mucho que queda por hacer en España en esta materia, esencial para el ejercicio regular de los derechos humanos más básicos de las personas con discapacidad.

Esta clasificación de "lo peor de lo peor" en cuestiones de accesibilidad, servirá de base para plantear por el CERMI una denuncia global ante la Fiscalía General del Estado, la Defensora del Pueblo, el Consejo Nacional de la Discapacidad y las Comisiones para las Políticas Integrales de la Discapacidad y de Peticiones del Congreso de los Diputados, reclamando actuaciones políticas y jurídicas para corregir las situaciones identificadas.

Además de la subsanación de estas 100 graves violaciones, con esta campaña el CERMI persigue el incremento de la toma de conciencia por parte de la sociedad acerca de la necesidad de respetar los derechos de las personas con discapacidad a través de la garantía de entornos accesibles.



RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento recoge un catálogo de 100 denuncias referentes a la accesibilidad universal planteadas por usuarios en primera persona en los diversos ámbitos de su vida cotidiana.

En conjunto, estas 100 denuncias dan cuenta de problemas detectados en distintos entornos, bienes, productos y servicios que ponen de manifiesto los déficits que, a pesar del trabajo realizado en los últimos años para avanzar hacia la accesibilidad universal, aún existen y con los que las personas con discapacidad tienen que convivir diariamente. Son ejemplos concretos, pero en definitiva, lejos de ser hechos aislados, el objetivo último de este informe es dimensionar la gravedad de los problemas y poner el foco en la necesaria mejora de la accesibilidad universal, más allá de su ubicación concreta.

Para facilitar la lectura del documento y la identificación de las denuncias, las correspondientes al primer bloque están referidas a un nivel estatal, las cuales, bien no pueden atribuirse a una comunidad/ciudad autónoma concreta, bien la instancia responsable del entorno, producto o servicio es el propio Estado y su administración central (Ministerios, Organismos, Empresas públicas, etc.).

En el segundo bloque se encuentran aquellas denuncias circunscritas a una comunidad o ciudad autónoma concretas.

En ambos se ha tenido en cuenta un segundo criterio de agrupación, según el ámbito temático al que afectaba:

- Entorno construido y urbanístico,
- Transportes,
- Comunicación, tecnologías de la información y la comunicación y medios y canales digitales,
- Bienes, productos y servicios a disposición del público,
- Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas.



METODOLOGÍA

Para completar el proyecto se ha planteado una metodología fundamentalmente cualitativa mediante cuestionario abierto con el objetivo de recoger la máxima información de contextualización y una aproximación lo más cercana posible a la explicación de las denuncias de accesibilidad.

Las fases metodológicas del proyecto han sido las siguientes:

1. Diseño del cuestionario

Como herramienta de captación de información se propuso un sencillo cuestionario para su auto-cumplimentación por parte de los usuarios/ciudadanos. El objetivo era conocer en profundidad el problema de accesibilidad detectado y las consecuencias negativas que había tenido o potencialmente podía tener.

Se recogían, entre otros, aspectos tales como:

- Localización y contextualización del problema de accesibilidad
- La importancia del entorno, bien, producto o servicio para el usuario
- Titularidad u organismo/institución/empresa responsable
- Descripción del hecho
- Consecuencias negativas ocasionadas
- Posible normativa/legislación incumplida
- Si hubiera procedido, solución aportada in-situ, para subsanar el problema
- Queja formal planteada, y ante qué instancia.

Además de esta información descriptiva, a los participantes se les daba la posibilidad de aportar aquella información documental y gráfica que creyesen conveniente para explicar y dimensionar el problema al que hacían referencia.

2. Difusión del proyecto



Mediante difusión interna, a través de los CERMIS autonómicos y las asociaciones pertenecientes a estos, se solicitó la participación de asociados que conocieran y quisieran exponer vulneraciones de derechos referentes a la accesibilidad universal en diversos entornos, bienes, productos y servicios.

También, al ser un proyecto abierto a la ciudadanía, se dio a conocer a través de la página web del CERMI y mediante otras acciones de difusión (notas de prensa, participación en programas de radio, etc.)

3. Recopilación de denuncias

Se pusieron en marcha diversas vías para que los usuarios hicieran llegar sus quejas: correo electrónico, correo postal y cumplimentación on-line del cuestionario en la página web del CERMI (www.cermi.es)

Así, desde Enero de 2014 hasta el cierre del proyecto en Junio de 2014 se recopilaban un total de 221 denuncias.

4. Selección de denuncias

Del grueso total de denuncias recibidas se descartaron aquellas que no estaban estrictamente ligadas a los objetivos del proyecto y se pre-seleccionaron las que desde una perspectiva de accesibilidad universal tuvieran gran relevancia más allá del hecho problemático en sí mismo, y explicaran derechos vulnerados a las personas con discapacidad.

Posterior a este primer filtro, los técnicos y responsables encargados del proyecto procedieron a la selección de aquellas quejas que destacaban por la riqueza de su información, su impacto, relevancia y el carácter ejemplificador de los problemas más habituales e importantes de accesibilidad a los que deben hacer frente las personas con discapacidad cotidianamente.

Además de esto, también se trató de mantener cierto equilibrio en cuanto al tipo de discapacidad a la que afectaba la denuncia y que al menos todas las comunidades autónomas estuvieran representadas.

Debido a la heterogeneidad de la información recibida, la selección no responde a criterios representativos en cuanto al territorio, discapacidad o ámbito afectado, sino que en conjunto, estas 100 denuncias dan cuenta de problemas detectados en distintos entornos, bienes, productos y servicios

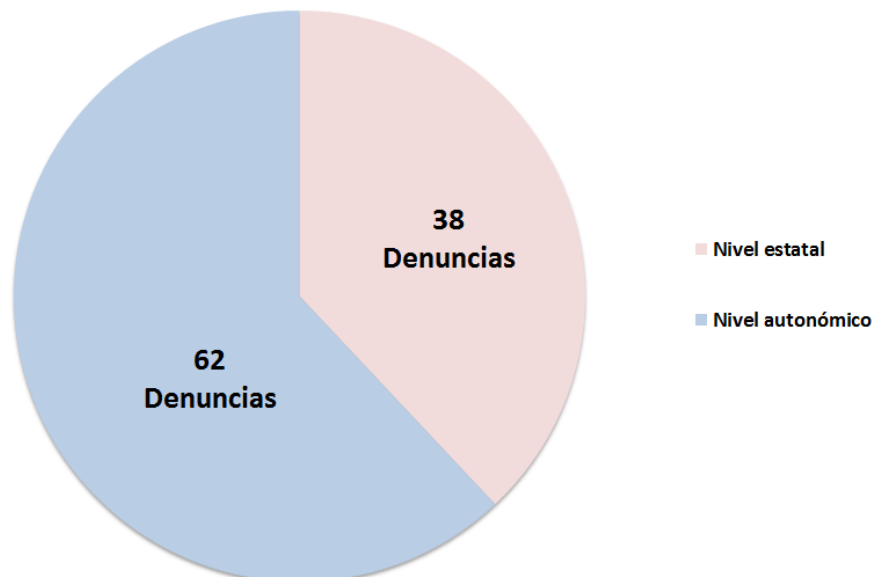


que ponen de manifiesto los déficits que, a pesar del trabajo realizado en los últimos años para avanzar hacia la accesibilidad universal, aún existen.

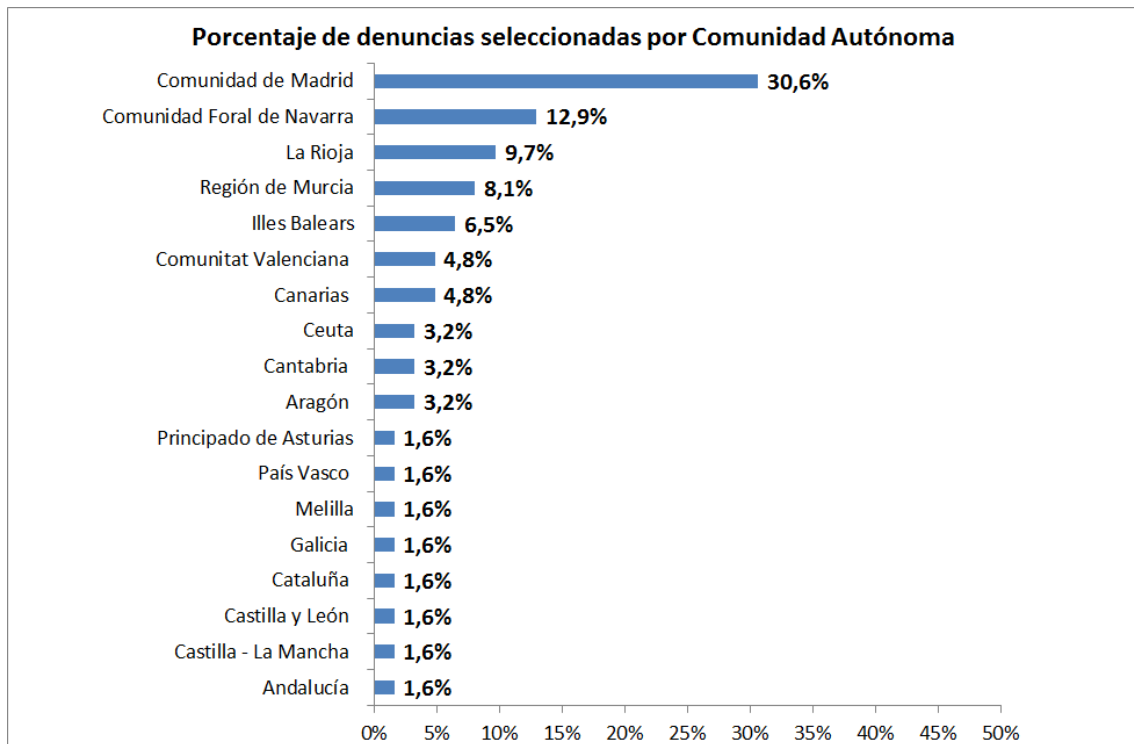
5. Descripción de la selección final de denuncias incluidas en el catálogo 100 Denuncias 100

Del total de las 100 denuncias seleccionadas, 38 se han considerado de carácter estatal en cuanto a que no pueden ser circunscritas a una comunidad/ciudad autónoma concreta, o bien la instancia responsable del entorno, producto o servicio es el propio Estado. El resto, 62 denuncias, son de ámbito autonómico.

Gráfico 1. Número de denuncias seleccionadas por ámbito territorial



De las 62 denuncias seleccionadas de ámbito autonómico, su distribución concreta es desigual fruto de la descompensación de denuncias totales recibidas por comunidad autónoma. Ha existido una participación baja en algunas comunidades autónomas y este hecho ha condicionado también la posibilidad de selección final con mayores criterios de homogeneidad.

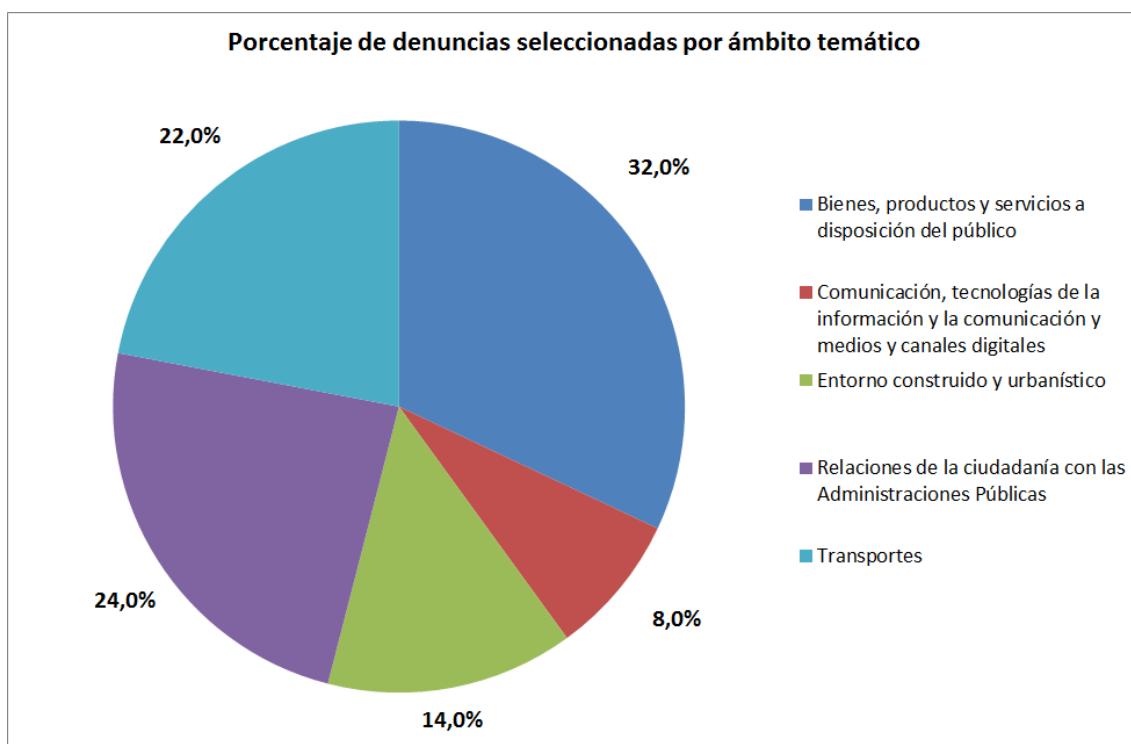


Comunidad/Ciudad Autónoma	Número de denuncias	Porcentaje sobre el total
Andalucía	1	1,6%
Aragón	2	3,2%
Canarias	3	4,8%
Cantabria	2	3,2%
Castilla - La Mancha	1	1,6%
Castilla y León	1	1,6%
Cataluña	1	1,6%
Ceuta	2	3,2%
Comunidad de Madrid	19	30,6%
Comunidad Foral de Navarra	8	12,9%
Comunitat Valenciana	3	4,8%



Comunidad/Ciudad Autónoma	Número de denuncias	Porcentaje sobre el total
Galicia	1	1,6%
Illes Balears	4	6,5%
La Rioja	6	9,7%
Melilla	1	1,6%
País Vasco	1	1,6%
Principado de Asturias	1	1,6%
Región de Murcia	5	8,1%
Total	62	100,0%

Atendiendo al ámbito temático de las 100 denuncias seleccionadas la mayor parte son referentes a bienes, productos y servicios (32), seguido de las denuncias sobre relaciones de la ciudadanía con las administraciones públicas (24), los transportes (22), el entorno construido y urbanístico (14), y por último, las relativas a comunicación y tecnologías de la información y medios y canales digitales (8).



Ámbito temático	Número de denuncias
Bienes, productos y servicios a disposición del público	32
Comunicación, tecnologías de la información y la comunicación y medios y canales digitales	8
Entorno construido y urbanístico	14
Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas	24
Transportes	22
Total	100

En el Anexo I se puede consultar una tabla en la que se desglosan las 100 denuncias, numeradas y clasificadas por ámbito territorial y ámbito temático, con el objetivo de facilitar la localización dentro del documento de aquellas denuncias que al lector le parezcan más relevantes.

I. RECOPILOCIÓN DE DENUNCIAS A NIVEL ESTATAL

A. TRANSPORTES

El transporte público acumula una serie de problemas de accesibilidad, en muchos casos incumpliendo el marco normativo vigente, que hace en definitiva que sean entornos desprovistos de las características necesarias para poder ser utilizados por cualquier persona independientemente de sus capacidades en condiciones de igualdad, seguridad y comodidad.

A lo largo de este bloque se expondrán las denuncias más importantes recogidas en cuanto a las infraestructuras de transporte y material móvil recogidas por los usuarios.

DENUNCIA 1. Algunos problemas de accesibilidad de la estación de Atocha



1.1 Descripción de la vulneración

Una mujer usuaria de silla de ruedas reporta una barrera de accesibilidad en la movilidad vertical en el interior de la estación madrileña de Atocha Cercanías.

El hecho surge al llegar al terminal de Alta Velocidad de Atocha procedente de uno de los orígenes y desear acceder a la red de cercanías, existiendo también este servicio ferroviario en la referida estación. No existe ascensor para llegar al andén, siendo una escalera automática el medio y poder así acceder al tren de cercanías. Tras varios intentos se desestima usar al servicio de cercanías y se ve en la obligación de tomar un medio alternativo de transporte.

1.2 Identificación de la legislación incumplida

El sector del transporte está legislado por el Real Decreto 1544/2007, de 23 de Noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

El anexo primero prescribe las condiciones básicas de accesibilidad del medio de transporte del ferrocarril; considerando tanto el entorno o alrededores de la estación, las propias infraestructuras, como el material rodante, interfaz andén – tren, en definitiva, todo el ciclo del viaje.

Así en el epígrafe 1.2.3 se decreta las condiciones de los "Itinerarios interiores accesibles":

"Existirá un itinerario peatonal interior accesible en la estación, que deberá conectar el acceso adaptado de la estación con los puntos esenciales de la misma: venta de billetes, información, aseos, cafetería y andenes.

En el caso de que no puedan prestarse todos los servicios de trenes desde el andén principal más cercano al edificio de viajeros, se asegurará la existencia de un itinerario accesible al resto de andenes que deban utilizarse, evitando la disposición de pasos a nivel en las vías. Para ello la estación deberá contar con los pasos elevados o subterráneos, con los elementos necesarios, (rampas, ascensores, plataformas salva-escaleras, escaleras mecánicas, rampas móviles, etc.), que aseguren una correcta accesibilidad".



El siguiente epígrafe (1.2.4) especifica aún más el causante de la barrera; a saber: "Escaleras fijas y rampas":

"Las escaleras que no cuenten con algún dispositivo que permita que sea salvada por usuarios de sillas de ruedas no podrán formar parte de un itinerario accesible".

En este sentido, el citado elemento que rompe la condición de accesibilidad son las escaleras móviles (epígrafe 1.2.5):

"Las escaleras mecánicas no podrán formar parte de un itinerario accesible."

Si atendemos a los plazos de adecuación, En el articulado (artículo 2.2) se establece:

"Las estaciones que soporten un tráfico de viajeros superior a 1.000 viajeros/día de media anual o que se encuentren en capital de provincia, estarán adaptadas a lo dispuesto en el anexo I en un plazo no superior a 8 años desde su entrada en vigor siempre que las actuaciones para la adaptación resulten proporcionadas. Estas estaciones habrán de cumplir todas las especificaciones del anexo I".

Por tanto, en el reglamento referido se especifica el requisito expuesto, incluso regula las características de ascensores y otros elementos que no se incluyen, remitiendo al documento al lector más interesado. Conviene subrayar que el caso esbozado es una dimensión de la accesibilidad universal, que los encargados deben abordar en su totalidad.

1.3 Solución propuesta

La siguiente queja relativa a la falta de condiciones básicas arquitectónicas en el trasbordo de uno de los principales nudos ferroviarios del estado español debe ser tenida en cuenta atendiendo a la referida reglamentación, así como la singularidad del entorno.

Es el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad el que proclama la exigencia de aplicación de medidas pertinentes *"para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público"*.



Por tanto, debe verificarse que existen itinerarios accesibles y por tanto se permite la libre circulación de las personas. Los medios técnicos están consolidados siendo las rampas, los ascensores u otros medios alternativos elementos que garantizan la movilidad de todas las personas, incluidas aquellas que se desplazan en silla de ruedas. Se trata por tanto de ajustes razonables a tenor de lo esgrimido.



DENUNCIA 2. Graves incumplimientos en materia de accesibilidad en los aseos de pago de la estación de Atocha

2.1 Descripción de la vulneración

El Gabinete de Accesibilidad y Diseño Universal de la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (Famma-Cocemfe Madrid) ha detectado "graves incumplimientos" en materia de accesibilidad en los recién estrenados aseos de pago de la estación ferroviaria de Atocha en Madrid.

Se ha constatado que estos servicios, remodelados de forma integral e inaugurados el 11 de noviembre de 2013, "incumplen gravemente los preceptos legales sobre accesibilidad universal y diseño para todos".

Famma detalla que los sanitarios accesibles, situados en una zona compartida denominada "familyroom", a la que pueden acceder también personas con necesidades muy dispares, como progenitores con niños y madres lactantes, no tienen en cuenta en modo alguno los estándares óptimos de accesibilidad para que los puedan usar personas con discapacidad.

El hecho de que una misma sala, sin ningún tipo de orientación e indicación clara, se destine a cubrir las necesidades de colectivos con necesidades tan distintas constituye un desacertado diseño.

La sala de lactancia o la destinada a padres con niños deberían estar separadas de la zona o aseo accesible para personas con discapacidad.

Asimismo, los retretes no facilitan la aproximación de las personas en silla de ruedas ni cuentan con el espacio lateral suficiente para poder ser usados.

De igual modo, los lavabos tampoco facilitan su uso por parte de personas con discapacidad, al ubicarse elementos cercanos a ellos que impiden su utilización por parte, por ejemplo, de ciudadanos en silla de ruedas y también debido a que la grifería no es de manejo fácil para las personas con la movilidad restringida en los miembros superiores.

Es también, destacable negativamente que se ubicase un extintor de incendios en un lugar inadecuado, justo detrás de la puerta de acceso a la citada "familyroom".



2.2 Identificación de la legislación incumplida

En cuanto a la normativa estatal que rige la accesibilidad en los modos de transporte destaca el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. En él se especifica, en el anexo I de Condiciones básicas de accesibilidad en las estaciones de ferrocarril:

"1.4 Aseos.

En aquellas estaciones provistas de aseos, las dimensiones mínimas de todas las cabinas de aseos serán de 100 centímetros de ancho por 170 centímetros de largo (si la puerta abre hacia dentro), y de 150 centímetros (si la puerta abre hacia fuera). Las entradas a las cabinas tendrán un paso libre mínimo de 65 centímetros. Las puertas de todas las cabinas tendrán un zócalo superior o inferior abierto.

() Además, al menos una de las cabinas de cada agrupación o baterías tendrá su puerta con una anchura de paso libre de 80 centímetros para permitir su utilización a usuarios con sillas de ruedas. Su señalización, características y dimensiones se ajustarán a la normativa específica vigente de aseos accesibles a usuarios de sillas de ruedas. Si existiera un aseo accesible para ambos sexos, tendrá entrada independiente al resto de aseos.*

Todos los aseos dispondrán de dispositivos con señales sonoras y luminosas para casos de emergencia."

Rescatamos algunos puntos del Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Norma 6, Aseos y Baños:

"a) En los edificios de uso público, así como en parques, jardines, plazas y espacios libres públicos, los espacios y elementos de los aseos y baños adaptados y los del resto de baños y aseos, serán comunes. Dichos espacios y elementos dispondrán de las condiciones funcionales y dotaciones que garanticen la accesibilidad.

b) Habrán de cumplir los siguientes requisitos:

1. La entrada y uso de estos espacios y de todos sus elementos estará permanentemente disponible para su utilización inmediata por cualquier usuario. En ningún caso las puertas de los mismos podrán permanecer cerradas a los usuarios.



2. Las puertas y huecos de paso permitirán un ancho libre mínimo de 80 cm. Su altura libre mínima no será inferior a los 210 cm. Las correspondientes al acceso al aseo o baño y las existentes dentro del mismo, contarán con alto contraste de color en relación con el de las áreas adyacentes. De igual forma, las manillas o tiradores de las mismas, habrán de diferenciarse cromáticamente con respecto a la propia puerta.

3. Contarán con unas dimensiones mínimas que permitan inscribir dos cilindros concéntricos superpuestos libres de obstáculos. El inferior, desde el suelo hasta una altura de 30 cm con un diámetro de 150 cm y, el superior, hasta una altura de 210 cm medidos desde el suelo con un diámetro de 130 cm. Todo ello de forma que se garantice a los usuarios la realización de una rotación de 360° y el acceso a los elementos, cabinas, duchas o bañeras adaptados.

4. El suelo será antideslizante tanto en seco como en mojado. Al igual que las paredes, no deberá producir reflejos que comporten deslumbramiento. En ningún caso existirán resaltes o rehundidos.

5. La iluminación general del espacio será uniforme y se ajustará en cuanto a temperatura de color e intensidad a los «Niveles de iluminación general» establecidos en la NORMA 4: «Iluminación». No se podrán instalar mecanismos de control temporizados.

6. La localización del aseo adaptado se señalará con el logotipo internacional de accesibilidad ajustándose este a lo establecido en la NORMA 5: «Señalización y comunicación adaptadas».

7. Los accesorios colocados en voladizo que sobresalgan más de 10 cm, deberán situarse de tal forma que no produzcan riesgos de impactos.

8. Al menos el área de paramento adyacente a la proyección de los aparatos sanitarios y accesorios se diferenciará de estos mediante alto contraste de color según lo indicado en la NORMA 5: «Señalización y comunicación adaptadas».

9. En ningún caso existirán conducciones o canalizaciones al descubierto sin la protección o aislamiento térmico necesarios.

10. Al menos una de las cabinas de aseo deberá ser accesible. Para ello habrá de cumplir los siguientes requisitos:

- Contará con las condiciones dimensionales indicadas en el punto 3.



- *Dispondrá de puertas batientes o plegables hacia fuera o correderas.*
- *Contará con un inodoro en el que la altura del asiento esté comprendida entre 45 y 50 cm medidos desde el suelo. Permitirá todas las posibles transferencias; para ello dispondrá de espacio libre a ambos lados de 80 cm de ancho y las barras de apoyo serán adecuadas. En cualquier caso, las horizontales laterales serán abatibles y las horizontales posteriores no forzarán la posición del usuario. En ambos supuestos, la altura estará comprendida entre 70 y 75 cm medidos desde el suelo.*
- *Dispondrá de mecanismos de descarga cuya acción será táctil, de presión o palanca. Dichos mecanismos estarán situados a una altura entre 70 y 120 cm.*
- *Poseerá un sistema de llamada de auxilio desde el interior, de manera que, por su localización, señalización y forma, permita ser utilizado por todos los usuarios con facilidad.*
- *Sus puertas dispondrán de un mecanismo que permita desbloquear las cerraduras desde el exterior en caso de emergencia.*

11. *Al menos uno de los lavabos y uno de los equipos de accesorios deberán ser accesibles, para ello habrán de cumplir los siguientes requisitos:*

- *La parte inferior del lavabo se situará a una altura mínima de 70 cm hasta un fondo mínimo de 25 cm y su parte superior a una altura comprendida entre 80 y 85 cm, ambas medidas desde el suelo. En todo caso, su colocación permitirá la completa aproximación frontal al mismo y a su grifería. Los mecanismos de accionamiento de la grifería serán de palanca, táctiles o de detección de presencia.*
- *El equipo de accesorios se situará a una altura entre 70 y 120 cm y la parte inferior de los espejos a una altura máxima de 90 cm, ambas medidas desde el suelo."*

2.3 Solución propuesta

La ausencia de accesibilidad universal en los entornos, productos, bienes y servicios tiene que ver con la falta de sensibilidad, desconocimiento de los



requerimientos normativos, falta de supervisión y responsabilidad a la hora de ejecutar o planificar entornos, y en el menor de los casos, la mala fe.

En el caso de las deficiencias de la accesibilidad de los aseos de Atocha, según denuncia Famma se debe fundamentalmente a un problema de adecuada supervisión durante todo el proceso de remodelado de estos servicios para que fuesen plenamente accesibles y, en cualquier caso, se entiende que la firma adjudicataria del contrato de gestión de ADIF no se ha preocupado en modo alguno por cumplir con los preceptos establecidos en materia de accesibilidad.

Sería necesario saber si en el pliego de condiciones del contrato se han especificado de forma oportuna todos los requisitos en materia de accesibilidad que tendría que cumplir la firma.



DENUNCIA 3. Las dificultades de acceso a trenes CIVIA para personas con discapacidad por la falta de accesibilidad en las infraestructuras



3.1 Descripción de la vulneración

Progresivamente, las flotas de trenes tanto de cercanías, medio y largo recorrido se han ido renovando y adaptando a las necesidades de las personas con discapacidad, existiendo en la actualidad modelos calificables como accesibles ya que permiten la entrada autónoma de personas en silla de ruedas y un viaje con unas adecuadas garantías de comodidad y seguridad.

La característica fundamental de estos modelos es que disponen de un acceso a nivel de andén, sin escalones, que da entrada a una zona en la que se encuentra el puesto reservado para personas que viajan en silla de ruedas, el cual tiene unas características de accesibilidad y seguridad establecidas normativamente. Además, estos trenes incorporan otro tipo de características de accesibilidad universal como señalización, sistemas de comunicación e información acústica y visual, etc.

En cambio, lo que podríamos considerar como gran avance en la facilitación del derecho de las personas con discapacidad al uso del transporte público



ferroviario, queda anulado por la falta de adecuación de muchas de las estaciones de tren a estos nuevos modelos, creando una nueva barrera insalvable al hueco que queda entre coche y andén, bien en altura, bien en separación, lo que convierte la posibilidad de acceder de manera independiente en una peligrosa actividad.

3.2 Identificación de la legislación incumplida

Esto sucede en numerosas estaciones ferroviarias de cercanías por las que discurren trenes CIVIA, el cual es un modelo accesible. Hay infraestructuras que en otros aspectos pueden estar bien dotadas en cuanto a la accesibilidad de sus instalaciones, pero en las que existe un gran hueco entre el vagón y el andén con un espacio de más de 200 mm (a veces incluso de más de 250 mm) y desniveles aproximados a los 100 mm e incluso superiores.

Según el punto 2 del Anexo VI del Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad:

“Frontera entre el material móvil (vagón) y el andén:

2.1 Distancias óptimas.

Las distancias óptimas recomendadas en los accesos, lagunas horizontal y vertical, entre el material móvil y el andén, son:

H = Altura entre andén y el suelo del vehículo.

S = Distancia entre borde del andén y borde del vehículo.

H = Comprendida entre 0 y 50 milímetros.

S = Comprendida entre 0 y 50 milímetros.

2.2 Distancias permitidas.

Se pueden permitir lagunas:

H = Comprendida entre 0 y 50 mm.

S = Comprendida entre 0 y 75 mm.”

Además, estos vehículos únicamente tienen dos puertas accesibles para las personas con movilidad reducida, y cuando un tren llega a una estación, si



se desconoce el lugar del andén en el que coinciden estas puertas puede ocurrir y ocurre que no dé tiempo a llegar a la puerta accesible.

Así mismo, también es preciso que las estaciones del medio rural en las que paran diariamente trenes de media distancia, y tienen menos de 700 viajeros/día, se habiliten mínimamente, de modo que posibiliten subir y bajar del tren a las personas usuarias de silla de ruedas.

Aunque se ha mejorado mucho en las últimas décadas, son muchas las estaciones pequeñas y medianas que aún tienen déficits de accesibilidad para las personas con discapacidad por falta de adaptación de los andenes, de los trenes adaptados y/o falta de protocolos para todo ello.

Es por ello que estaríamos ante un incumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad así como en lo establecido en el artículo 9.2.a) de la Convención sobre los Derechos de Personas con Discapacidad, que manifiesta la obligación por parte de los Estados de:

"Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público".

3.3 Solución propuesta

El derecho a la movilidad con la mayor independencia posible de las personas con discapacidad se encuentra regulado en el artículo 20 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, y en él se establece lo siguiente:

"Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible"

Es preciso que existan unas mismas pautas en la construcción y/o adecuación de andenes en las estaciones de cercanías por las que circulan los trenes CIVIA, aplicando en ellas un mismo criterio conforme a una "normalización", a fin de que dejen de existir estaciones con peligrosos huecos o desniveles para subir o bajar de estos trenes.

Según reza la página web de Renfe:



“Nos comprometemos en mejorar cada año los niveles de accesibilidad de las estaciones para que las mismas puedan ser accesibles para el 80 % de nuestros viajeros. Más del 90 % de los viajeros encontrarán los dispositivos mecánicos disponibles y en pleno funcionamiento. El 90 % de los viajeros podrá adquirir sus títulos de transporte antes de acceder al tren”.

Aunque este compromiso queda patente por el trabajo desplegado en los últimos años, es fundamental seguir ahondando en esta materia. Al fin y al cabo, una separación inadecuada entre coche y andén, además de suponer la merma de los derechos básicos de las personas con discapacidad, es un grave riesgo para una persona usuaria de silla de ruedas, aunque pueda parecer insignificante para quien camina sin dificultad.

A corto plazo, se considera positivo habilitar de forma provisional adaptar las zonas del andén en los cuales el hueco con el tren CIVIA es excesivo.

Otra propuesta que también sería interesante es la conveniencia de que en todos los andenes se cree un espacio horizontal bien señalizado y destacado (con pintura de color, bandas táctiles, simbología internacional, etc.) coincidente con la puerta accesible del tren CIVIA y/o media distancia, informándose así del lugar en el que las personas con discapacidad deben situarse para esperar el tren y ser vistos por el conductor. Un área del andén que debería ser habilitada con especial cuidado para que se cumplan unas distancias entre el vagón y el andén óptimas y seguras.



DENUNCIA 4. Falta de trenes accesibles en Alcudia de Crespins- Valencia



4.1 Descripción de la vulneración

Alcudia de Crespins es un municipio de la Comunidad Valenciana que cuenta con 5.319 habitantes, y que por tanto, es un municipio de pequeño hábitat. Su economía se basa principalmente en la industria textil y las actividades agrícolas.

Como la gran parte de los pequeños municipios de España, sus habitantes han de desplazarse fuera de ellos hacia la cabecera de comarca o capitales de provincia para poder desarrollar algunas actividades o disfrutar de ciertos recursos o servicios, no existentes en la localidad. Por ejemplo, acudir a hospitales de referencia, buscar, conseguir o acudir al trabajo, ir a la Universidad, asistir a espectáculos o eventos culturales, etc.

Para ello es fundamental que exista una oferta de transporte adecuada referente a horarios e itinerarios, pero también a la accesibilidad universal de las infraestructuras y el material móvil. Los municipios pequeños suelen contar con una baja oferta de transporte, a veces inadecuada a las necesidades, precisamente por la baja concentración de población, lo que hace "poco rentable" la inversión y el aumento de la oferta, desde el punto de vista utilitarista y económico.

Este municipio está muy ligado al ferrocarril ya que fue en 1857 cuando se inaugura el tramo Alcudia de Crespins-Játiva de la línea que pretendía unir Almansa con Valencia.



Actualmente tiene servicio de tren de Cercanías RENFE, en concreto, la línea C-2 que circula por los siguientes municipios: Valencia Nord, Alfafar-Benetússer, Massanassa, Catarroja, Silla, Benifaió-Almussafes, Algemesí, Alzira, Carcaixent, La Pobla Llarga, Manuel-L'Ènova, Xàtiva, L'Alcúdia de Crespins, Montesa, Vallada y Moixent.

RENFE Operadora explota la línea mientras que ADIF es la titular de las instalaciones ferroviarias.

Retomando lo imprescindible de que la oferta de transporte sea adecuada para los ciudadanos que requieren de su utilización, y de la necesidad de incluir entre esos criterios la accesibilidad universal, una ciudadana del municipio, usuaria de silla de ruedas eléctrica denuncia que no puede ejercer su derecho a viajar libremente porque los trenes del servicio de cercanías no son accesibles a su paso por Alcudia de Crespins.

4.2 Identificación de la legislación incumplida

Aunque la denuncia viene referida por una usuaria concreta, no es la única afectada. Hay que tener en cuenta que esta línea ferroviaria atraviesa muchos más municipios con lo que esa situación se está replicando para muchas más personas con discapacidad, movilidad reducida, personas mayores, personas con lesiones transitorias, etc.

A ella le ocasiona que no pueda viajar sola y de manera autónoma con su silla de ruedas eléctrica ya que es imposible salvar el obstáculo que supone acceder al tren desde el andén al no existir vagón de piso bajo accesible en los trenes que circulan por su estación.

Su única opción es tener que ir en una silla de ruedas manual, en vez de la eléctrica que utiliza normalmente, y ser subida a pulso por alguna persona. Esto además de atentar contra la dignidad, independencia y autonomía de las personas, puede generar lesiones graves a las que de buena fe ayudan a subirla al tren e incluso arriesgando la seguridad de la propia usuaria ya que es una operación que requiere de fuerza física, destreza.

La otra opción, la cual se da para muchas otras personas, es la imposibilidad de viajar. Esta es una situación gravísima, ya que la negación del derecho a viajar y moverse libremente supone una discriminación que lleva a aparejadas consecuencias muy negativas para la vida de las personas: aislamiento, exclusión y falta de igualdad de oportunidades.

Es incomprensible, más en un servicio público que financian fundamentalmente los ciudadanos, ya que el acceso desigual a los mismos



atenta contra los derechos de muchas personas y dinamita el estado de derecho.

Existen ciertos compromisos para que las estaciones de ferrocarril se diseñen y acondicionen en base a un adecuado concepto de “accesibilidad universal”, facilitando que todos los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y viajar en tren, sin encontrar ningún obstáculo que lo haga imposible.

El Real Decreto 1544/2007 hace referencia a estos compromisos para garantizar que los distintos modos de transporte sean accesibles para las personas con discapacidad, entre ellos; las estaciones de ferrocarril y el material móvil ferroviario que aun cuenta con barreras de algún tipo.

El artículo 2 de dicha norma, define un plazo de adaptación para las estaciones que superan los 1000 viajeros/día y otro plazo más largo para habilitar aquellas otras que superan los 750 viajeros/día, estas últimas siempre que las actuaciones para su adaptación sean consideradas “proporcionadas”. Pero en lo referido al compromiso y de adaptar las estaciones de menos de 750 viajeros/día, no se hace mención.

A pesar de ello existen en España muchas estaciones ferroviarias, sobre todo aquellas ubicadas en pequeños municipios en las que la adaptación “tren-andén”, bien mediante un andén al mismo nivel del piso del vagón accesible (para trenes con diseño universal), bien a través de sistema de elevación “a bordo del tren o en la estación” (con personal de apoyo cuando sea necesario), no siempre es posible el ascenso y descenso del tren a las personas con silla de ruedas.

4.3 Solución propuesta

Si todos los ciudadanos tienen garantizado por derecho ser tratados con igualdad, no pueden existir mayores barreras para quienes estando en una silla de ruedas habitan pequeños y medianos municipios, que para quienes habitan en grandes urbes y capitales de provincia, porque eso genera discriminación simplemente por lugar de residencia, lo cual no es propio de un Estado de Derecho.

A su vez, quedaría solucionada la vulneración de los artículos 19 y 20 de la CDPD, que garantizan el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad, y a la movilidad personal, respectivamente, de las personas con discapacidad.

Además, en la actualidad existen múltiples posibilidades técnicas y tecnológicas para acondicionar mínimamente y a un coste proporcionado y



razonable las pequeñas estaciones. Es necesario que se asuma el compromiso de adaptar no solo las grandes y medianas estaciones de ferrocarril, sino también las pequeñas mediante la implantación y habilitación de trenes accesibles con puertas a nivel de andén o con sistemas de elevación.



DENUNCIA 5. La falta de accesibilidad universal en estaciones de cercanías: el caso de Sant Cugat del Vallés

5.1 Descripción de la vulneración

Una persona residente en San Cugat del Vallés, usuaria del transporte ferroviario de Cercanías, no puede acceder al tren desde el andén por la ausencia de diseño accesible del material móvil que discurre por esta estación.

Es un usuario de silla de ruedas y necesita realizar este trayecto para poder visitar a sus familiares que residen en otros municipios.

Este hecho está imposibilitando, no solo a este usuario, sino a muchas otras personas con discapacidad de la zona que puedan desplazarse y viajar de una manera autónoma, cómoda y segura.

5.2 Identificación de la legislación incumplida

La normativa a nivel estatal que regula la accesibilidad universal en el transporte es el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, en el cual se dispone en su articulado que:

“Acceso al tren desde el andén

2.1 Material móvil.

En los trenes debe existir una puerta a cada lado del mismo que conecte una zona adaptada del propio tren con el andén, contando además con algún dispositivo que cubra la distancia que, en su caso, exista entre coche y andén.

Transcurrido el período de adaptación de 13 años establecido en el artículo 2, el material móvil que no se haya armonizado con la altura de los andenes en los que preste servicio, deberá contar con un elevador a bordo (plataforma elevadora) situado bien en cada lado del tren o bien con equipos móviles en andén, a elegir en función del tipo de tren y de la infraestructura, que permitan cubrir el desnivel existente, en su caso.



Un elevador a bordo es un dispositivo integrado en un vehículo, que ha de ser desplegado por el personal de la operadora de transporte. Cuando sea operado, el sistema será capaz de salvar la máxima diferencia de altura entre el piso del coche y el andén de la estación.

Los elevadores a bordo han de cumplir las especificaciones de la norma española y europea UNE-EN 1756-2 «Compuertas elevadoras. Plataformas elevadoras para montaje sobre vehículos rodantes. Requisitos de seguridad. Parte 2: Plataformas elevadoras para pasajeros. Diciembre 2005».

2.2 Estaciones a cargo del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias.

Para los servicios de cercanías se fija en 68 centímetros la altura de andenes y el piso bajo de los trenes tipo CIVIA, y en 68 centímetros y 76 centímetros la altura de los andenes para los servicios de Media Distancia, teniendo en cuenta que la altura fijada podrá ser diferente en casos excepcionales debidamente justificados, mientras que se asegure una correcta accesibilidad. Para el resto de servicios, la altura de los andenes será de 76 centímetros o 68 centímetros, sobre la cabeza de carril, admitiéndose, en casos excepcionales debidamente justificados, la altura de 55 centímetros. Es recomendable que en estaciones donde coexistan servicios de cercanías y de otro tipo, los andenes tengan un destino especializado en función de la naturaleza del servicio que presten.

2.3 Estaciones a cargo de FEVE.

Los andenes y los coches de todos los servicios se sitúan a una altura nominal de 105 centímetros.

2.4 Otras especificaciones.

Podrán completarse estas especificaciones con las que establezcan en su día las Especificaciones Técnicas para la Interoperabilidad (en adelante ETI) o un manual técnico (en adelante MT) que completen estas condiciones básicas en cumplimiento de lo dispuesto la disposición final cuarta de este real decreto.”

5.3 Solución propuesta

La accesibilidad universal de las infraestructuras y material móvil de transporte ha evolucionado mucho en los últimos años, siendo el ferroviario una de las puntas de lanza para el resto de modos de transporte. Se han



adaptado muchas estaciones obsoletas que existían y las nuevas creadas recientemente intentan incorporar desde el propio diseño la accesibilidad universal. Además, también en muchas estaciones existen servicios de Atención y Asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida que Renfe Operadora pone a disposición de los clientes del ferrocarril para facilitar la experiencia del viaje a personas que así lo demanden.

En cambio siguen existiendo municipios en los que el transporte ferroviario de media y larga distancia, así como el Cercanías, en unos casos por las infraestructuras, y en otros por el material móvil, no es mínimamente accesible para muchas personas con discapacidad, y en concreto, para los usuarios de silla de ruedas.

Para garantizar el acceso a personas con movilidad reducida y usuarios de silla de ruedas al tren, tanto andén como material móvil deben ser plenamente accesibles para facilitar un paso cómodo y seguro desde uno a otro.

Así lo recoge el artículo 9 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del año 2006, que exige a los Estados Partes adoptar *"medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones"*.

A su vez, el artículo 20 de la misma, exige la adopción de medidas que aseguren la mayor independencia posible con respecto a la movilidad personal de las personas con discapacidad.



DENUNCIA 6. La falta de accesibilidad en la estación ferroviaria de Recoletos (Madrid)



6.1 Descripción de la vulneración

La estación ferroviaria de Recoletos es un punto muy importante del transporte madrileño por su ubicación (Paseo de Recoletos, entre la Plaza de Colón y la Plaza de Cibeles, junto a la Biblioteca Nacional). Es una estación por la que discurren las líneas C-1, C-2, C-7, C-8 y C-10 de Cercanías Madrid y cuenta con dos vías que dan servicio a todas las líneas que pasan. No tiene correspondencia subterránea en la actualidad con metro.

La estación data de 1967 y tiene dos accesos: Villanueva Paseo de Recoletos, pares (esquina C/Villanueva) y Prim Paseo de Recoletos, impares (esquina C/Prim).

En ella, a pesar de su volumen de afluencia y uso, no existe una conexión peatonal accesible desde el exterior hasta los andenes de las vías ya que no cuenta con ascensores.

6.2 Identificación de la legislación incumplida

El Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y



utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, especifica que debe existir un itinerario desde el exterior hasta los andenes:

"ANEXO I

Condiciones básicas de accesibilidad al ferrocarril

Estaciones

En las grandes estaciones (> 1.000 viajeros/día, y de capitales de provincia) son de obligado cumplimiento todas las especificaciones incluidas en el anexo. En las estaciones con un tráfico de viajeros menor o igual a 1.000 y superior a 750 viajeros/día, son de obligado cumplimiento sólo las incluidas en un apartado o párrafo precedido de asterisco.

De forma genérica, las medidas para garantizar la accesibilidad en las estaciones serán las establecidas en las especificaciones técnicas de interoperabilidad (ETI) sobre accesibilidad de las personas de movilidad reducida que estén vigentes según las normas de la Unión Europea.

1.2.3 Itinerarios interiores accesibles.

(Existirá un itinerario peatonal interior accesible en la estación, que deberá conectar el acceso adaptado de la estación con los puntos esenciales de la misma: venta de billetes, información, aseos, cafetería y andenes.*

En el caso de que no puedan prestarse todos los servicios de trenes desde el andén principal más cercano al edificio de viajeros, se asegurará la existencia de un itinerario accesible al resto de andenes que deban utilizarse, evitando la disposición de pasos a nivel en las vías. Para ello la estación deberá contar con los pasos elevados o subterráneos, con los elementos necesarios, (rampas, ascensores, plataformas salva escaleras, escaleras mecánicas, rampas móviles, etc.), que aseguren una correcta accesibilidad."

6.3 Solución propuesta

El derecho a la accesibilidad se encuentra regulado en el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, en el que se establece lo siguiente:

"A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la



vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales"

No es por tanto, asumible que una estación ferroviaria de la importancia de Recoletos no tenga un itinerario accesible, cómodo y seguro para todos los viajeros desde el exterior hasta los andenes situados en las vías. En esta estación no existe un solo ascensor que facilite el acceso a, por ejemplo, personas usuarias de silla de ruedas.

Es por eso que se solicita la puesta en marcha de medidas que puedan solucionar el incumplimiento normativo y el socavamiento de los derechos de las personas con discapacidad, que ven como una estación ferroviaria en pleno Madrid no puede ser utilizada por muchos ciudadanos.



DENUNCIA 7. Falta de accesibilidad en pequeñas estaciones de ferrocarril para personas usuarias de silla de ruedas



7.1 Descripción de la vulneración

El grado de accesibilidad universal de las infraestructuras de transporte es muy heterogéneo. En él influyen, entre otras variables, el tamaño del municipio en el que se encuentren y su volumen de viajeros.

Por lo general, la accesibilidad universal de las infraestructuras de transporte, sea el modo que sea, suele ser más adecuado en grandes ciudades y capitales de provincia, las cuales son origen, destino y punto de conexión de muchas personas todos los días.

En cambio las pequeñas infraestructuras de transporte, y concretamente las ferroviarias, suelen tener grandes problemas no resueltos aún que dificultan o imposibilitan viajar en condiciones de seguridad, comodidad y dignidad a muchas personas con discapacidad, por ejemplo a los usuarios de silla de ruedas.

Existen unos compromisos para que las estaciones de ferrocarril se diseñen y acondicionen en base a un adecuado concepto de "accesibilidad universal", facilitando que todos los ciudadanos puedan viajar en tren, sin encontrar ningún obstáculo que lo haga imposible.



7.2 Identificación de la legislación incumplida

El Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre hace referencia a los compromisos para garantizar que los distintos modos de transporte sean accesibles para las personas con discapacidad, entre ellos; las estaciones de ferrocarril y material móvil ferroviario que aún cuenta con barreras de algún tipo.

El Artículo 2 de dicho Real Decreto, define un plazo de adaptación para las estaciones que superan los 1000 viajeros/día y otro plazo más largo para habilitar aquellas otras que superan los 750 viajeros/día, estas últimas siempre que las actuaciones para su adaptación sean consideradas "proporcionadas". Pero en lo referido al compromiso y de adaptar las estaciones de menos de 750 viajeros/día, no se hace mención.

Por otro lado, una ley más reciente (Ley 26/2011 de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad) creada para mejorar las normativas vigentes y aproximarse más a dicha Convención Internacional de la ONU; logró reducir algo los plazos previstos para la adaptabilidad de los modos de transporte.

Pero dicha Ley 26/2011, aunque hace alusión en su Artículo 1, a la necesidad de adecuar las pequeñas estaciones de ferrocarril de menos de 750 viajeros/día, solo define para ellas unas mejoras muy básicas enfocadas a determinadas discapacidades, sin concretar ni mencionar la necesidad de que estas estaciones se ajusten a un "diseño universal".

Así, cuando plantea que se consideren "condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para las infraestructuras y servicios de pequeña entidad (que son las que tienen un tráfico igual o menor a 750 viajeros/día de media en promedio anual) se refiere a lo siguiente:

- Garantizar que se permita el viaje en los medios de transporte a los perros guía y de asistencia, debidamente identificados, así como su acceso a edificios y dependencias públicas de dichos servicios de transporte.
- Garantizar información básica en guías, etc. sobre la accesibilidad de las infraestructuras, servicios disponibles...
- Garantizar la disposición del material auxiliar o ayudas técnicas que pudieran resultar de utilidad durante el viaje a las personas con discapacidad "cuando el material móvil lo permita", así como el compromiso de almacenar en lugar adecuado y de forma estable y



segura el material auxiliar o ayudas técnicas pertenecientes a las personas con discapacidad.

- Disponer de un protocolo con la previsión de actuaciones en casos de emergencia que pudieran darse en el viaje, así como garantizar la inexistencia de barreras en las vías de evacuación de emergencia de los edificios de estos transportes, teniendo en cuenta la normativa de protección contra incendios en edificios públicos.
- Instalar en todo vehículo “en la medida de lo posible” dispositivos de alarma en situaciones de emergencia, que sean accesibles a personas con cualquier discapacidad.
- Dotación de plazas de ocupación preferente en todas las clases para personas con discapacidad, con las características que los manuales técnicos de cada uno de ellos establezcan y con el derecho de utilizarlas abonando el precio de un billete de clase inferior cuando estas vayan situadas únicamente en clase superior.

A pesar del compromiso que se asume para las pequeñas estaciones sobre esas necesidades tan importantes, no se menciona medida alguna de adaptabilidad “tren-andén”, ya sea mediante un andén al mismo nivel del piso del vagón accesible (para trenes con diseño universal), ni mediante sistema de elevación “a bordo del tren o en la estación” (con personal de apoyo cuando sea necesario), de forma que se posibilite “siempre” el ascenso y descenso del tren a las personas con silla de ruedas.

Si todos los ciudadanos tienen garantizado “por derecho” ser tratados con igualdad; no pueden existir mayores barreras para aquellos usuarios de silla de ruedas habitan en pequeños y medianos municipios, que a quienes habitan en grandes urbes y capitales de provincia. Eso genera una discriminación a causa del lugar en el que se reside, y esto no es propio de un Estado de Derecho.

7.3 Solución propuesta

En la actualidad existen múltiples posibilidades técnicas y tecnológicas para acondicionar mínimamente y a un coste proporcionado y razonable todas y cada una de las pequeñas estaciones en las que hace parada algún tren (por escasa infraestructura que posean), simplemente con elevadores a bordo del tren o con una “mínima adecuación del andén principal de cada estación”.

Es necesario que se asuma el compromiso de adaptar no solo las grandes y medianas estaciones, sino también “todas las pequeñas estaciones en las



que hacen parada trenes de media y larga distancia”, mediante la implantación y habilitación de trenes accesibles con puertas a nivel de andén o con sistemas de elevación.

Actualmente nos encontramos con una gran número de poblaciones no solo pequeñas, sino también de un tamaño considerable con más de 15.000 habitantes, cuyas estaciones de ferrocarril no disponen de sistema que posibilite a las personas usuarias de silla de ruedas poder subir y bajar de los trenes, y lo más reseñable es la falta de previsión de mejorar la situación.

La situación causa una seria discriminación a muchas personas porque es una circunstancia que no contribuye a la plena igualdad de oportunidades, ya que el hecho de que un ciudadano usuario de silla de ruedas no pueda bajarse de un tren en la estación que necesita bajarse y se vea obligado a tener que bajarse en otra a 30 Km de distancia para posteriormente tener que desplazarse en un taxi y abonar esa tarifa que a veces supera el precio del billete de tren; no es una circunstancia razonable. En muchos casos las personas con discapacidad no viajan donde quieren sino donde la accesibilidad de los transportes les deja.

Como propuesta para mejorar esta situación a corto plazo mientras las estaciones alcanzan adecuados grados de accesibilidad, frente a los casos de pequeñas y medianas estaciones en las que no exista personal para facilitar subir y bajar del tren a las personas con silla de ruedas, ni la compañía ferroviaria ofrezca al viajero esa posibilidad mediante elevador a bordo del tren, se debe plantear el compromiso de cubrir a la persona el desplazamiento en un taxi adaptado desde la estación en la que se vea obligado a bajar del tren, hasta la estación en la que debería de haberse bajado y no pudo hacerlo por no ser accesible. Y del mismo modo en el caso de viajeros que residan en esas localidades cuya estación de tren no es accesible y por ello se vean obligados a desplazarse hasta la estación adaptada más próxima para subir al tren. Estas posibilidades no son sino la cristalización del derecho a la accesibilidad y el derecho a una vida independiente, además del derecho a la movilidad que propugna la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad en sus artículos 9, 19 y 20 respectivamente.



DENUNCIA 8. Plataforma elevadora en la estación de ferrocarril de Navalmoral de la Mata



8.1 Descripción de la vulneración

La siguiente situación tuvo lugar en Junio de 2014, cuando un viajero con discapacidad, usuario de silla de ruedas, encontró averiado el elevador móvil usado por el Servicio ATENDO en la estación de ferrocarril de Navalmoral de la Mata (provincia de Cáceres), a pesar de haber avisado con dos días de antelación al viaje la asistencia para desembarcar del tren.

El día de los hechos, cuando el viajero llegó a la estación de destino, el personal encargado de la asistencia le expuso al usuario que había ocurrido una avería en el elevador móvil de la estación al ponerlo en funcionamiento instantes antes de la llegada del tren. Este fue el motivo por el cual no se pudo utilizar y tuvieron que bajar entre dos empleados y dos viajeros, primero a la persona con discapacidad y después su silla de ruedas a motor, dado el peso de la misma.

No es referente a la atención del personal de ATENDO, la cual fue en todo momento correcta, sino un problema que se puede llegar a dar en las infraestructuras pequeñas en las que si ocurren estas situaciones, la solución sea la más óptima, digna y segura posible.



La solución desplegada ante el problema conllevaba dificultad y riesgo para la integridad física, tanto del viajero como de las personas que le atendieron.

8.2 Identificación de la legislación incumplida

La normativa estatal que regula este ámbito es el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. A continuación se extraen los fragmentos relacionados con la situación sufrida por el usuario:

“2. Acceso al tren desde el andén

2.1 Material móvil.

En los trenes debe existir una puerta a cada lado del mismo que conecte una zona adaptada del propio tren con el andén, contando además con algún dispositivo que cubra la distancia que, en su caso, exista entre coche y andén.

Transcurrido el período de adaptación de 13 años establecido en el artículo 2, el material móvil que no se haya armonizado con la altura de los andenes en los que preste servicio, deberá contar con un elevador a bordo (plataforma elevadora) situado bien en cada lado del tren o bien con equipos móviles en andén, a elegir en función del tipo de tren y de la infraestructura, que permitan cubrir el desnivel existente, en su caso.

Un elevador a bordo es un dispositivo integrado en un vehículo, que ha de ser desplegado por el personal de la operadora de transporte. Cuando sea operado, el sistema será capaz de salvar la máxima diferencia de altura entre el piso del coche y el andén de la estación.

Los elevadores a bordo han de cumplir las especificaciones de la norma española y europea UNE-EN 1756-2 «Compuertas elevadoras. Plataformas elevadoras para montaje sobre vehículos rodantes. Requisitos de seguridad. Parte 2: Plataformas elevadoras para pasajeros. Diciembre 2005».

2.2 Estaciones a cargo del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias.

Para los servicios de cercanías se fija en 68 centímetros la altura de andenes y el piso bajo de los trenes tipo CIVIA, y en 68 centímetros y



76 centímetros la altura de los andenes para los servicios de Media Distancia, teniendo en cuenta que la altura fijada podrá ser diferente en casos excepcionales debidamente justificados, mientras que se asegure una correcta accesibilidad. Para el resto de servicios, la altura de los andenes será de 76 centímetros o 68 centímetros, sobre la cabeza de carril, admitiéndose, en casos excepcionales debidamente justificados, la altura de 55 centímetros. Es recomendable que en estaciones donde coexistan servicios de cercanías y de otro tipo, los andenes tengan un destino especializado en función de la naturaleza del servicio que presten.

2.3 Estaciones a cargo de FEVE.

Los andenes y los coches de todos los servicios se sitúan a una altura nominal de 105 centímetros.

2.4 Otras especificaciones.

Podrán completarse estas especificaciones con las que establezcan en su día las Especificaciones Técnicas para la Interoperabilidad (en adelante ETI) o un manual técnico (en adelante MT) que completen estas condiciones básicas en cumplimiento de lo dispuesto la disposición final cuarta de este real decreto.

5.5 Condición básica.

() La entidad responsable de los servicios de asistencia en las estaciones y los operadores de los servicios de transporte de viajeros acordarán la forma en que todo usuario de silla de ruedas sea auxiliado con los medios precisos para subir o bajar del tren en toda estación en condiciones de dignidad y seguridad.*

ANEXO IX. Medidas transversales

Servicios al viajero con discapacidad

En las instalaciones de transporte público de entidad tal que su gestión lo permita se dispondrá de un servicio asistencial, debidamente formado, para atender a las personas con discapacidad, en su tránsito por la instalación, facilitarles la información que precisen y atenderles en la expedición de billetes.

Condiciones de atención al viajero

En los distintos servicios de transporte se dispondrá, según lo establecido en el presente real decreto y los correspondientes anexos, de los equipos y dispositivos que aseguren el viaje y la asistencia a las personas con discapacidad en condiciones de dignidad, así como de



comodidad y seguridad razonables, evitándose la utilización, salvo en circunstancias excepcionales, de medios improvisados como el traslado «a pulso» de los viajeros con necesidades intensas de apoyo (usuarios de sillas de ruedas, etc.).”

8.3 Solución propuesta

El objetivo fundamental debe ser que las personas con discapacidad puedan completar su experiencia de viaje de una manera igualitaria al resto de personas, en condiciones de confort, seguridad y dignidad. Las medidas que se ponen en marcha para mejorar la accesibilidad universal en las infraestructuras de transporte son necesarias, y en las últimas décadas han propiciado una mejora considerable en cuanto a las posibilidades de viajar.

Sin embargo, existen problemas operativos que tienen que ver con el mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones y mecanismos ya implantados y/o con los protocolos necesarios para subsanar aquellas desviaciones, como la de este caso, que en un momento dado pueden poner en peligro la seguridad y dignidad de las personas.

Una de las soluciones puede ser que siempre se cuente con dos plataformas elevadoras por si fallase una de ellas. También se puede optar por una plataforma elevadora de accionamiento manual (por ejemplo, en Soria existe una).

Lo evidente es que es necesario un mejor mantenimiento técnico de estos mecanismos y a su vez, una renovación de los elevadores de las pequeñas estaciones, algunos de los cuales no son nuevos ni similares a los más modernos (más seguros para el viajero y más manejables/funcionales para el personal de asistencia).

Además también es exigible que la plataforma elevadora que llevan a bordo los trenes de media distancia se pueda utilizar. En el presente caso, el tren llevaba a bordo una plataforma elevadora y no se utilizó, con lo que se entiende que no estaba operativa.



DENUNCIA 9. Las dificultades de viajar en silla de ruedas a través de autobús interurbano/largo recorrido



9.1 Descripción de la vulneración

Para las personas usuarias de silla de ruedas uno de los grandes obstáculos a superar si se desea viajar en autobús es el acceso al vehículo. Lo habitual es que con la paulatina renovación de las flotas de autobuses se vayan adquiriendo vehículos que tengan en cuenta las necesidades de las personas usuarias de silla de ruedas, incorporando, por ejemplo, rampas automáticas, vehículos de piso bajo o elevadores para trasladar a la persona en silla de ruedas desde el exterior del vehículo hasta la zona de asientos. En cambio, estos vehículos más modernos coexisten con otros más antiguos por lo que el grado de accesibilidad es muy dispar dependiendo de las líneas, el punto de origen, las empresas, etc.

En general, muchos de ellos aún no están adaptados para Personas con Movilidad Reducida y numerosas empresas de transporte de viajeros por carretera, no asumen debidamente el compromiso.

Es necesario tener en cuenta que la única posibilidad de llegar a numerosas ciudades y poblaciones es mediante el autobús de servicio regular de largo y medio recorrido. Además de la accesibilidad o no del vehículo existen otra serie de factores que no favorecen el acceso de personas usuarias de silla de ruedas, y que tienen que ver con la gestión y los procedimientos a la hora de solucionar las posibles incidencias. Por ejemplo, una falta de mantenimiento de los aparatos elevadores o rampas automáticas puede hacer que en el momento de su utilización no funcionen, imposibilitando el viaje a la persona que está esperando en su correspondiente parada. Otro



problema que surge es la falta de formación de los conductores u otro personal de atención al público que debe dar respuesta a las incidencias que se dan en el día a día de los viajeros con discapacidad.

9.2 Identificación de la legislación incumplida

Para tratar este tema, nos basamos en dos artículos básicos recogidos en la CDPD, que son el artículo 18 y 19, los cuales defienden la libertad de desplazamiento y nacionalidad, así como el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad.

Se dan casos de autobuses “accesibles”, los cuales llevan instalados butacas fijas (para viajeros sin discapacidad) en el espacio habilitado para la persona usuaria de silla de ruedas.

Ello se especifica en el punto 3.7.2 de la Directiva 2001/85/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de noviembre de 2001, en su anexo VII:

“Un vehículo podrá ir equipado con asientos desmontables en el espacio para sillas de ruedas siempre que dichos asientos puedan ser retirados con facilidad por el conductor o un miembro de la tripulación”.

Y aunque este punto tenga su lógica puesto que no siempre viajan personas usuarias de silla de ruedas en los autobuses, pudiendo así quedar este espacio “desaprovechado”, en realidad da pie a que empresas no tengan en cuenta ni siquiera la posibilidad de su desmontaje para habilitar la zona a personas usuarias de silla de ruedas, porque dichas butacas en la práctica no son fáciles de retirar tal y como dice el reglamento, puesto que van instaladas con tornillería para lo que es necesario tiempo, trabajo y procedimientos específicos para su retirada.

Cuando una persona usuaria de silla de ruedas pretende viajar (a veces es una necesidad imprevista), se encuentra con que no es posible ya que en el espacio para la silla de ruedas van instaladas butacas convencionales que el conductor no puede retirar por sí mismo. Además, a algunas empresas no les resulta ni cómodo ni rentable aunque el viajero lo solicite con antelación suficiente a su viaje, por lo que en muchos casos se opta por alegar directamente que los autobuses no están adaptados o que no funciona el elevador.

Por otro lado, algunas empresas concesionarias de líneas regulares no lo entienden como un requerimiento, porque este solo se recoge en los pliegos



de condiciones de nuevas concesiones de líneas de transporte y no en los que tienen una antigüedad anterior a 2007.

Según se entiende, el Ministerio de Fomento no contempla en esos pliegos de concesiones firmados con anterioridad a 2007 (fecha de la aprobación del RD 1544/2007 de 23 de noviembre), la utilización de material adaptado para viajeros en silla de ruedas, y por tanto, hasta que no venzan, adaptar sus autobuses no es una obligación en firme.

Aun así, sí hay un deber por parte de estas empresas definido en el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre y en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre que supone un compromiso añadido en todas estas cuestiones, con independencia de que no se mencione en algunos pliegos de concesiones firmados años atrás.

Esta normativa hace hincapié en los *“obstáculos y condiciones limitativas que se oponen a la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad”*, por lo que establece que *“es preciso diseñar y poner en marcha estrategias de intervención que operen simultáneamente sobre las condiciones personales y sobre las condiciones ambientales”*. Para lo cual considera necesario *“establecer medidas que garanticen y hagan efectivo el derecho a la Igualdad de Oportunidades de las personas con discapacidad”*, entendiendo por igualdad de oportunidades no solo la ausencia de discriminación directa o indirecta, sino también la *“adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, social, cultural...”*

En definitiva, la falta de interés y compromiso deriva en una discriminación hacia las personas con discapacidad que trae como consecuencia la imposibilidad del viaje (en muchos casos para actividades tan cotidianas como estudiar, acudir al trabajo, a una cita médica, visitar a familiares y amigos...) o tener que recurrir forzosamente a costosas alternativas como viajar en taxi adaptado.

9.3 Solución propuesta

La cuestión clave para revertir la situación, más allá de las obligaciones normativas, es la concienciación por parte de todos los agentes implicados de que el hecho en sí supone es una vulneración del derecho a viajar y moverse de manera libre y autónoma a muchas personas.

Esto en última consecuencia genera situaciones de exclusión y desigualdad de oportunidades ya que viajar, hoy por hoy, más allá de ser una actividad



relacionada con el turismo y el ocio, es también una actividad vinculada al cumplimiento de otra serie de derechos que da acceso a oportunidades laborales, sociales y personales.

Es necesario que las empresas de servicios regulares por carretera dejen de adquirir nuevos autobuses cuyo diseño no posibilita el acceso de personas usuarias de silla de ruedas, aunque los pliegos de condiciones de sus concesiones no lo contemplen como exigencia.

Se debe tender a una homogeneización de los estándares y a una extensión de vehículos con unas características técnicas que faciliten el acceso y la calidad de las condiciones de viaje para todas las personas, en lo que fabricantes y carroceros de autobuses juegan un papel fundamental debiendo incorporar criterios de accesibilidad universal a sus diseños y modelos.

Teniendo en cuenta que actualmente la planificación y la compra de billetes se hace a través de Internet, sería necesario que las páginas Web de estas empresas, además de ser accesibles, incorporasen un espacio de información para que las personas con discapacidad conozcan los protocolos para poder viajar, conforme garantiza el punto 4 del Anexo IX del RD 1544/2007 de 23 de noviembre.



DENUNCIA 10. Incumplimiento de España del reglamento de la Unión Europea sobre derechos de los viajeros con discapacidad de autocar y autobús

10.1 Descripción de la vulneración

Esta queja refiere al incumplimiento por el estado español de normativa vinculante procedente de la Unión Europea en materia de accesibilidad; a saber, el reglamento N° 181/2011 sobre los derechos de los viajeros en autobús y autocar.

El punto de discrepancia lo supone la ausencia de los servicios de asistencia y atención en las estaciones que tienen la obligación de dotarse de ellos, repercutiendo por tanto en los ciudadanos con movilidad reducida que encuentran sus derechos mermados.

Dicha vulneración ha sido expuesta por diferentes agentes del movimiento asociativo a diferentes organismos estatales, llegando a remitir el citado punto a las instituciones europeas.

10.2 Identificación de la legislación incumplida

El decreto que refiere al presente caso es el Reglamento (UE) N° 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004.

El citado texto establece el siguiente objeto en relación a la vulneración arriba expuesta:

“La no discriminación y la asistencia obligatoria a las personas con discapacidad o con movilidad reducida”

Ahondando en este sentido el artículo 12 determina la potestad de los estados miembros para designar las estaciones de autobuses y autocares donde se dispondrá de asistencia para aquellas personas que lo requieran.

Así, el derecho vulnerado se explicita en el artículo 13.1:



“Los transportistas y los gestores de las estaciones prestarán en sus respectivos ámbitos de competencia, en las estaciones designadas asistencia gratuita”

Existen informes especializados donde se analiza el presente caso, igualmente el propio reglamento concreta las condiciones del servicio, por lo que se remite al lector interesado a estos documentos. De esta forma, se hace notar la exigibilidad del servicio, y el papel central del estado en la designación de las condiciones mínimas.

10.3 Solución propuesta

El derecho a la accesibilidad, así como el derecho a la tenencia de una vida independiente y a la movilidad con la mayor independencia posible se encuentran recogidos en los artículos 9, 19 y 20 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, en ellos se especifica que los Estados llevarán a cabo cuantas medidas estimen pertinentes para regular el acceso a los transportes y otros ámbitos para que las personas con discapacidad puedan efectuar una vida normal con la menor dependencia posible.

Las instituciones europeas en el amparo de sus competencias regulan y armonizan aquellos ámbitos, como es el del transporte por autobús y autocar, que deben ser adoptados por los estados miembros, en el caso particular, España.

La falta en la adopción de un servicio de asistencia a viajeros con movilidad reducida en el medio de transporte de autobús y autocar debe ser subsanada, y ofrecer las condiciones que permitan la igualdad de oportunidades a aquellas personas que bajo el concepto de “movilidad reducida”, o la expresión de “personas con discapacidad” requieren el servicio reglamentado.



DENUNCIA 11. Incumplimiento en la reserva legal de taxis accesibles



11.1 Descripción de la vulneración

El taxi accesible, taxi para todas las personas o Eurotaxi, complementa el enfoque del transporte accesible como derecho de los ciudadanos y medio para lograr una vida más independiente.

Los grandes beneficiarios del Eurotaxi son las personas con discapacidad, las cuales pueden utilizar este servicio de una manera confortable y segura. Los taxis accesibles facilitan la movilidad a personas con discapacidad y promueven su independencia, porque sus derechos están reconocidos formalmente pero, sin embargo, su consecución solo será real cuando entornos, productos y servicios sean accesibles para permitir un uso y disfrute por parte de todos en condiciones de igualdad, seguridad, dignidad y de la manera más autónoma posible.

No obstante, al casi 10 % de población con discapacidad de España hay que sumarle una serie de beneficiarios como, por ejemplo, las personas mayores de 65 años, que ya en la actualidad representan un gran volumen de población, y que según las proyecciones demográficas irá en aumento, llegando en 2050 al 35,7% del total.

En general el transporte y su accesibilidad han mejorado mucho en las últimas décadas, y eso también ha quedado reflejado en el servicio de Eurotaxis. Fue a finales de los 80 cuando surgió en España el proyecto para crear un taxi accesible y, desde entonces, ha evolucionado plasmándose en la legislación, a través del Anexo VII del Real Decreto 1544/2007, en el que se exponen las características a tener en cuenta para que un taxi pueda ser



catalogado accesible. El taxi es considerado un servicio público y de ahí que estén reglamentados en diversidad de aspectos.

En concreto, el servicio de taxis en Madrid está regido por lo que se denomina "Área de Prestación Conjunta del Taxi de Madrid" y está formado por una serie de municipios, además de la capital: Ajalvir, Alcobendas, Alcorcón, Algete, Arganda del Rey, Arroyomolinos, Boadilla del Monte, Brunete, Campo Real, Chinchón, Ciempozuelos, Colmenar Viejo, Coslada, Fuenlabrada, Getafe, Humanes, Las Rozas, Leganés, Loeches, Majadahonda, Mejorada del Campo, Moraleja de En medio, Morata de Tajuña, Móstoles, Navalcarnero, Parla, Paracuellos del Jarama, Pinto, Pozuelo de Alarcón, Quijorna, Rivas Vaciamadrid, San Fernando de Henares, San Martín de la Vega, San Sebastián de los Reyes, Serranillos del Valle, Titulcia, Torrejón de la Calzada, Torres de la Alameda, Tres Cantos, Valdemoro, Velilla de San Antonio, Villaconejos, Villalbilla, Villanueva del Pardillo, Villaviciosa de Odón.

Según datos recientes consultados a organismos públicos municipales del Ayuntamiento de Madrid, existen un total de 15.723 taxis, que pueden dar servicio en todos estos municipios, de los cuales 100 son vehículos accesibles. Esto supone tan solo un 0,6% del total, lo que se antoja poco para la demanda y las personas que podrían utilizar este servicio.

11.2 Identificación de la legislación incumplida

Nos encontramos con un caso que vulnera la movilidad personal de las personas con discapacidad. Recogido en el artículo 20 de la CDPD, los Estados Partes de dicha Convención deberán promover las medidas necesarias para evitar que se restrinja la mayor independencia posible de las personas con discapacidad.

Como desarrollo de la LIONDAU y al amparo de las competencias que la Constitución atribuye al Estado se dicta el Real Decreto 1544/2007. Este, en su artículo 8, regula los aspectos básicos que atañen a los taxis adaptados. En él queda establecido que:

"los ayuntamientos promoverán que al menos un 5%, o fracción, de las licencias de taxi correspondan a vehículos adaptados"

Además, según el Real Decreto las comunidades autónomas y las administraciones locales podrán, en el ámbito de sus competencias, establecer las condiciones adicionales que estimen pertinentes para favorecer la accesibilidad.



Así, tiene gran importancia la normativa que se establece a nivel municipal a través de ordenanzas debido a que cada ayuntamiento establece el convenio con los taxistas. Es la administración local, en última instancia, la responsable del servicio de taxi.

Ahora mismo se está muy lejos de cumplir con el 5% establecido normativamente para el horizonte de 2017, no solo en Madrid sino en la gran mayoría de municipios de España.

Esto no es más que la constatación de un panorama desalentador. No es de recibo que la legislación relativa a accesibilidad se incumpla sistemáticamente, no atendiendo a la gravedad del asunto. Y no se habla aquí necesariamente del taxi accesible. Existe en la normativa vigente una serie de compromisos, objetivos, horizontes temporales para avanzar en la accesibilidad universal en los distintos ámbitos (urbanismo, edificios públicos, transporte, etc.) que, sin embargo, en el actual contexto socio-político y económico, no parece que se vayan a cumplir.

Es necesario tomar conciencia de que lo que está en juego son los derechos de muchas personas. Es necesaria una planificación de futuro, no es suficiente con fijar normas que después resultan ser papel mojado, porque su financiación, predisposición, contenido y acciones son vacuos.

11.3 Solución propuesta

Desde que se fijó normativamente el suelo del 5% de taxis adaptados para el año 2017, se ha quedado estancada su evolución, y sin lugar a dudas todo hace indicar que no se llegará al objetivo planteado.

Quedan 3 años para que podamos determinar en qué grado se cumple ese 5% que debería existir de taxis accesibles con respecto a la flota total, pero si se quiere llegar a él es necesario un esfuerzo extra. Queda demostrado una vez más que en materia de accesibilidad universal no es suficiente con la redacción y acumulación de normativa, es imprescindible una firme voluntad política y social por parte de los actores implicados para poder aumentar la flota de Eurotaxi, además de líneas de financiación, subvención e incentivos fiscales desde las diferentes administraciones que motiven a la conversión de licencias de taxi convencional en taxis accesibles o la creación de nuevas licencias de taxis accesibles.



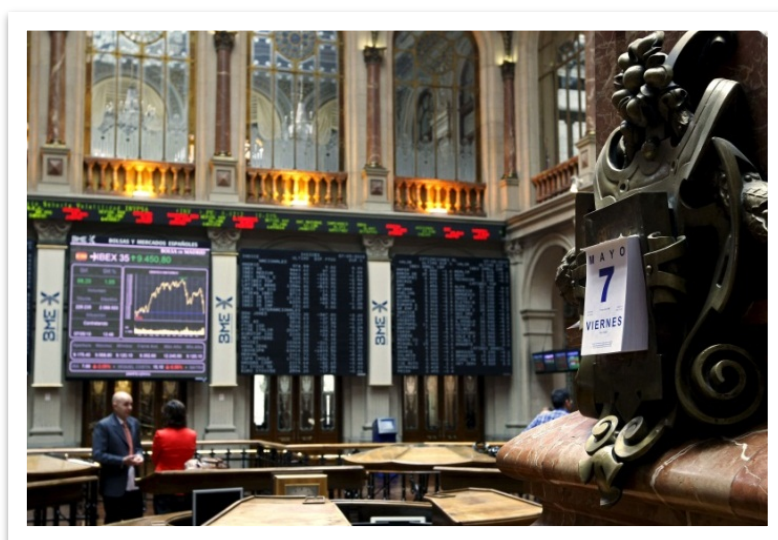
B. COMUNICACIÓN, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y MEDIOS Y CANALES DIGITALES

Es necesario exigir que se cumplan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social.

Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones deben incorporar criterios de diseño universal para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad con el objetivo de que puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones al resto de ciudadanos y mediante cualquier formato de comunicación accesible que elijan (lengua de signos, el Braille, formatos aumentativos y alternativos de comunicación, etc.) Además, tanto entidades públicas y como privadas deben prestar especial interés a este requisito.

A continuación se exponen las denuncias de este ámbito temático más importantes transmitidas por los usuarios.

DENUNCIA 12. La inaccesibilidad de las campañas audiovisuales de las empresas españolas del IBEX



12.1 Descripción y contexto

El IBEX 35 es el principal índice bursátil de referencia de la bolsa española elaborado por Bolsas y Mercados Españoles. Está formado por las 35 empresas con más liquidez que cotizan en el Sistema de Interconexión Bursátil Electrónico en las cuatro Bolsas Españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia).

En él están representadas las grandes empresas españolas, entre las que destacan, por ejemplo, Telefónica, Santander, BBVA, Iberdrola o Inditex. Es habitual ver estas empresas en los medios de comunicación a través de campañas de publicidad e información y de ahí su importancia a la hora de liderar aspectos de buenas prácticas y cumplimiento de la ley en materia de accesibilidad.

Las empresas que forman parte del IBEX son:

ABERTIS SE.A	ACCIONA	ACS
AMADEUS	ARCELORMIT	BA.POPULAR
BA.SABADELL	BA.SANTANDER	BANKIA
BANKINTER	BBVA	BME
CAIXABANK	DIA	EBRO FOODS
ENAGAS	FCC	FERROVIAL
GAMESA	GAS NATURAL	GRIFOLSCL.A
IAG	IBERDROLA	INDITEX
INDRA A	JAZZTEL	MAPFRE
MEDIASET	OHL	R.E.C.
REPSOL	SACYR	TEC.REUNIDAS
TELEFONICA	VISCOFAN	

12.2 Detección del problema

Las principales empresas de nuestro país no incorporan en sus campañas de publicidad/difusión el subtítulo y otros criterios de accesibilidad en beneficio de las personas con discapacidad.



Estas cuestiones están vinculadas, por un lado, a hacer efectivo el derecho a la información de las personas con discapacidad, las cuales representan el 10% de la población mundial, a las que hay que incluir a sus familiares, y además, por otro lado, supone en definitiva olvidarse de un amplio número de personas susceptibles de ser agentes de los distintos grupos de interés de cualquier empresa, como consumidores, accionistas, trabajadores o proveedores.

Significa, por tanto, cerrar la puerta a más de 4 millones de personas en nuestro país a través de una política empresarial no precisamente responsable, incurriendo en conductas discriminatorias.

12.3 Solución y beneficios

Si bien, este problema no supone la vulneración de legislación o normativa vigente, se solicita la inclusión del subtítulo y otros criterios de accesibilidad universal en las campañas publicitarias de estas empresas, especialmente en televisión. En este mismo sentido sería muy conveniente que los videos corporativos cumplan también con estas condiciones.

Las demandas de las personas con discapacidad auditiva, en materia de subtítulo, no sólo están relacionadas con la programación televisiva en sí misma, sino también su extensión a otro tipo de contenidos como los espacios publicitarios que se están demandando aquí.

Es una cuestión relacionada más con la responsabilidad social corporativa y política empresarial comprometida, principios que hoy en día no puede soslayar cualquier organización que pretende ser puntera y representativa en cualquiera de los ámbitos de nuestra sociedad.

La adopción de soluciones para producir un cambio en la política de comunicación de las grandes empresas de nuestro país, no supondría un esfuerzo excesivamente gravoso que, sin embargo, redundaría en un beneficio directo para muchas personas y un alto impacto en el resto de empresas marcando una tendencia de buena praxis en todo el ámbito publicitario y comunicativo, por no hablar que se estaría cumpliendo lo dispuesto en los artículos 9 y 21 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad en los que se afirma:

"A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las



comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones" y "Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, entre ellas:

a) Facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formato accesible y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad;

b) Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales".



DENUNCIA 13. Extensión de las obligaciones de accesibilidad audiovisual a todas las emisiones de contenidos

13.1 Descripción de la vulneración

La mejora gradual de la accesibilidad universal, así como su extensión a los distintos ámbitos de la sociedad, se ha venido consolidando desde hace tiempo a través de un marco normativo en el que se fijan las necesidades y las obligaciones de los distintos actores para la integración de las personas con discapacidad en la participación social. Se ha hecho un gran esfuerzo por eliminar barreras físicas, aunque queda mucho por hacer.

Sin embargo, además de las barreras físicas existen barreras de otro tipo que generan una discriminación de libre acceso y uso a los medios de comunicación y otro tipo de contenidos audiovisuales, como el disfrute de una película, ver televisión, oír la radio, leer un periódico, navegar por internet, etc. Estas ocupaciones hoy en día son consideradas como actividades cotidianas e incluso necesarias para cualquier ciudadano, y que, sin embargo, para aquellos que sufren algún tipo de discapacidad sensorial pueden llegar a ser imposibles de realizar.

En los últimos años se han puesto en marcha normas que obligan a los medios de comunicación a ofertar contenidos para estos colectivos, aumentando su producción y programación audiovisual accesible.

Pero ¿Podríamos afirmar que estas normas realmente se satisfacen? ¿esto se cumple? ¿Son los contenidos de accesibilidad suficientes? ¿Cuál es la calidad de estos contenidos? ¿Se cumplen realmente los criterios de accesibilidad universal? ¿Son adecuados estos contenidos que se ofrecen en versión accesible?

Según Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, en su artículo 8 *Los derechos de las personas con discapacidad:*

“1. Las personas con discapacidad visual o auditiva tienen el derecho a una accesibilidad universal a la comunicación audiovisual, de acuerdo con las posibilidades tecnológicas.

2. Las personas con discapacidad auditiva tienen el derecho a que la comunicación audiovisual televisiva, en abierto y cobertura estatal o autonómica, subtitule el 75% de los programas y cuente al menos con dos horas a la semana de interpretación con lengua de signos.



3. *Las personas con discapacidad visual tienen el derecho a que la comunicación audiovisual televisiva, en abierto y cobertura estatal o autonómica, cuente al menos con dos horas audiodescritas a la semana.*

4. *Los poderes públicos y los prestadores fomentarán el disfrute pleno de la comunicación audiovisual para las personas con discapacidad y el uso de buenas prácticas que evite cualquier discriminación o repercusión negativa hacia dichas personas. Con objeto de garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de las personas destinatarias, los prestadores del servicio de comunicación audiovisual deberán atenerse, en la aplicación de las medidas de accesibilidad, a las normas técnicas vigentes en cada momento en relación con la Subtitulación, la emisión en lengua de signos y la audio-descripción. Los prestadores de servicios de comunicación audiovisual podrán emplear, excepto la Corporación RTVE, el patrocinio para sufragar las medidas de accesibilidad.*

5. *Los prestadores del servicio de comunicación audiovisual procurarán ofrecer en sus emisiones una imagen ajustada, normalizada, respetuosa e inclusiva de las personas con discapacidad, en tanto que manifestación enriquecedora de la diversidad humana, evitando difundir percepciones estereotipadas, sesgadas o producto de los prejuicios sociales que pudieran subsistir. De igual modo, procurarán que su aparición en la programación sea proporcional al peso y a la participación de estas personas en el conjunto de la sociedad."*

Sin embargo, estas obligaciones legales solo operan en cuanto a las emisiones televisivas, pero cesan cuando esos mismos contenidos se difunden o son puestos en circulación pública a través de otros medios o vías, cada día más extendidos, como por ejemplo Internet, la televisión a la carta o por medio de soportes como el DVD u otros similares.

13.2 Identificación de la legislación incumplida

Lo que aquí se plantea es la necesidad de extender estas obligaciones legales y normativas a estos supuestos citados, relativos a la redifusión de contenidos audiovisuales distintos al estrictamente televisivo, que aunque no suponga una violación del derecho, es necesaria una actualización de los actuales sistemas de la información para garantizar el acceso a todos en las mismas condiciones.

El fondo de la cuestión es en definitiva una mala praxis de los operadores, falta de conciencia de los actores implicados y desconocimiento sobre la



importancia de la accesibilidad universal y los derechos de las personas con discapacidad. El hecho de que contenidos que ya son accesibles porque se emitan sin las mismas características de accesibilidad cuando se replican por otros medios puede suponer una violación taxativa de lo dispuesto en la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual. Esto además de una visión parcial de la accesibilidad audiovisual o documental, supone incurrir en esfuerzos y costes estériles, que no redundan en generar un valor añadido y sinergias a la mejora y extensión de la accesibilidad universal.

13.3 Solución propuesta

El CERMI plantea al Gobierno, a través de los ministerios de la Presidencia y de Industria, Energía y Turismo, la modificación de la Ley General de Comunicación Audiovisual para que se extiendan las obligaciones de accesibilidad audiovisual a todas las emisiones de contenidos que efectúen los operadores sea cual sea el medio o soporte.

El derecho a la accesibilidad, así como el derecho a la libertad de expresión y a recibir información se encuentran recogidos en los artículos 9 y 21 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. En el artículo 21, en su apartado b), se recoge lo siguiente:

Los Estados Parte tomarán medidas dirigidas a Aceptar y "facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales"

Las partes implicadas deben cumplir con la legislación vigente y comprender la razón de la misma, entender qué supone la accesibilidad universal para las personas, que es lo que subyace en último término bajo estas malas prácticas, y que una vez hecho el esfuerzo, carece de sentido eliminar el formato accesible de los contenidos en el resto de difusiones que se realicen.

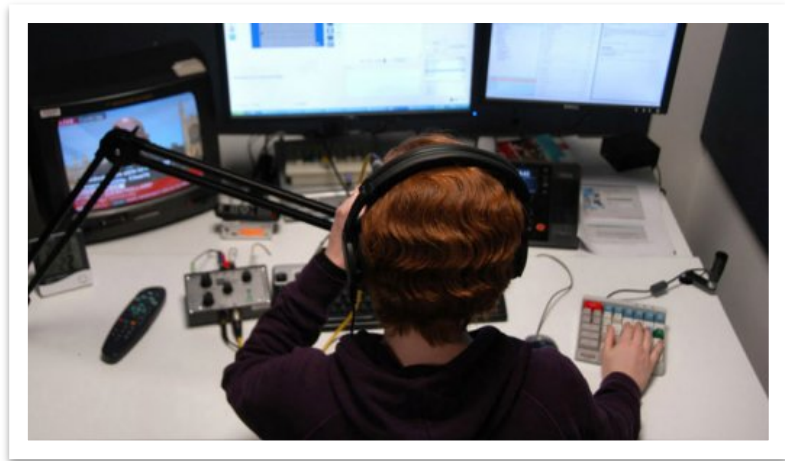
Se hace necesaria una labor informativa: La accesibilidad universal no es solo una mera obligación normativa, la cual hay que cumplir por temor a sanciones. Es imprescindible que aquellos implicados en mejorar la accesibilidad de entornos, productos, bienes y servicios, y contenidos audiovisuales, se convenzan de que además de cumplir una función social y garantizar derechos de personas con discapacidad, la accesibilidad otorga calidad y valor añadido a lo que producen, y de lo que pueden ser



beneficiarios muchos clientes/ciudadanos/usuarios, así también los propios productores de contenidos audiovisuales.



DENUNCIA 14. Ausencia de regulación de los títulos profesionales de subtitulador y audiodescriptor



14.1 Descripción de la vulneración

Para conseguir el avance de la accesibilidad universal en los contenidos audiovisuales es necesaria, además de una legislación que avale y ampare los derechos de las personas con discapacidad sensorial, un apoyo educacional y laboral a la figura del subtitulador y audiodescriptor que dé soporte a estas nuevas necesidades a las que deben hacer frente los operadores televisivos y otros medios de comunicación.

La accesibilidad universal está vinculada a aspectos técnicos y en ella existen muchas disciplinas que aportan su conocimiento dependiendo del ámbito al que nos refiramos y que facilitan el avance hacia soluciones más eficaces y eficientes. En este sentido, en cuanto a las profesiones relacionadas con la accesibilidad a los contenidos audiovisuales, en España en la actualidad no existen reconocidos como tales los títulos oficiales de subtitulador y audiodescriptor.

La subtitulación para personas sordas es una práctica socio-lingüística que consiste en ofrecer, generalmente en la parte inferior de la pantalla, aunque no siempre, un texto escrito que pretende dar cuenta de:

- Los diálogos de los actores o personas que hablan en el programa audiovisual;
- La información suprasegmental que acompaña la entrega de ciertos diálogos o monólogos: entonación, acentos, ritmo, prosodia, etc.;



- Los efectos sonoros que se escuchan en la pista sonora;
- Aquellos elementos discursivos que forman parte de la fotografía y están en otros idiomas: cartas, pintadas, leyendas, pantallas de ordenador, pancartas, etc.
- Otros elementos discursivos transmitidos a través de la pista sonora, como las canciones y la música.

La audiodescripción según la norma UNE 153020 se define como un servicio de apoyo a la comunicación que consiste en el conjunto de técnicas y habilidades aplicadas, con objeto de compensar la carencia de captación de la parte visual contenida en cualquier tipo de mensaje, suministrando una adecuada información sonora que la traduce o explica, de manera que el posible receptor discapacitado visual perciba dicho mensaje como un todo armónico y de la forma más parecida a como lo percibe una persona que ve.

Ambas son profesiones complejas que requieren de unas altas y diversas competencias, por ejemplo:

- **lingüísticas** (conocimiento exhaustivo del idioma en todas sus dimensiones: fonética, morfológica, léxica, ortográfica, gramática y sintáctica, creatividad y sensibilidad lingüística, etc.),
- **de temática o contenido** (Conocimiento general de la discapacidad visual y auditiva, de la accesibilidad, y del lenguaje cinematográfico y la semiótica de la imagen, etc.)
- **tecnológicas y aplicadas** (conocimiento y manejo de ordenadores, de programas informáticos generales y de subtulado, también de Internet, buena disposición y talante para el aprendizaje de nuevos programas y paquetes informáticos, dominio de estrategias de documentación, etc.)

14.2 Identificación de la legislación incumplida

La subtitulación y la audiodescripción son actividades que vienen desarrollándose desde hace años y que tienen un sostén normativo en disposiciones legales como la Ley General de Comunicación Audiovisual, que obliga a los operadores televisivos a emitir contenidos audiovisuales accesibles a personas con discapacidad sensorial.

Sin embargo, estas actividades profesionales no se encuentran disponibles como estudios reglados y formales dentro del catálogo de nuestro sistema



educativo. Esta formación solo puede ser adquirida por las personas interesadas en ella a través de instituciones, organismos, asociaciones, y empresas que ofrecen dicho aprendizaje.

Se hace imprescindible, por tanto, una formación dentro del sistema educativo que ponga en valor estas actividades profesionales, que acredite la cualificación necesaria para desempeñar el subtítulo y la audiodescripción, que evite el intrusismo y que en definitiva, se forme a profesionales suficientes para dar respuesta a las necesidades que tienen y tendrán en el futuro los operadores audiovisuales.

14.3 Solución propuesta

La ausencia de elaboraciones de planes que fomenten la educación para el acceso de las personas discapacitadas a los medios de información, comunicación y cualesquiera otros estaría contraviniendo lo establecido en el artículo 24.4 y anteriores de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

Por esta situación, el CERMI reclama al Ministerio de Educación que regule con urgencia los títulos profesionales de subtitulador y audiodescriptor, ya que el reconocimiento de esta formación resulta fundamental para que avance la accesibilidad a los contenidos audiovisuales.

Si estas actividades no son desarrolladas por profesionales debidamente cualificados que hayan seguido una formación reglada establecida al efecto, no podrá extenderse al ritmo necesario y deseado la accesibilidad universal en este ámbito, pues existe una falta de personal con cualificación reconocida en la actualidad a la que nuestro sistema educativo no ha dado aún respuesta creando los títulos por lo que, en resumen, existe una laguna normativa que perjudica el avance de la accesibilidad audiovisual y el cumplimiento de la legislación para proteger los derechos de las personas con discapacidad.



DENUNCIA 15. Ausencia o existencia pero inadecuada y de baja calidad de los subtítulos de las televisiones públicas y privadas

15.1 Descripción de la vulneración

Un ciudadano con discapacidad auditiva de la región de Murcia reporta la falta de versiones accesibles en los medios audiovisuales, tanto públicos como privados, provocando una discriminación por razón de accesibilidad.

La vulneración varía entre la ausencia del subtitulado a la baja calidad del mismo (diálogos desfasados o transcripción incorrecta de diálogos)

El efecto de este hecho oscila entre “la impotencia y frustración que ocasiona el no enterarte de nada”, pasando por quejas de los vecinos por un volumen excesivo, hasta finalmente no poder ver la televisión.

15.2 Identificación de la legislación incumplida

La Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, en su artículo 8, reconoce este derecho de acceso a la información.

“Las personas con discapacidad visual o auditiva tienen el derecho a una accesibilidad universal a la comunicación audiovisual, de acuerdo con las posibilidades tecnológicas”.

“Los poderes públicos y los prestadores fomentarán el disfrute pleno de la comunicación audiovisual para las personas con discapacidad y el uso de buenas prácticas que evite cualquier discriminación o repercusión negativa hacia dichas personas. Con objeto de garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de las personas destinatarias, los prestadores del servicio de comunicación audiovisual deberán atenerse, en la aplicación de las medidas de accesibilidad, a las normas técnicas vigentes en cada momento en relación con la su titulación, la emisión en lengua de signos y la audiodescripción”.

Siendo la referida normativa donde se especifican los requisitos de la emisión UNE 153010:2012 Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva.



En concreto, dicha disposición establece los mínimos de emisión según la naturaleza del medio.

	2010	2011	2012	2013
Subtitulado	25%	45%	65%	75%

Niveles de accesibilidad para las cadenas privadas que emiten en abierto.

Los medios de carácter público tienen una mayor exigencia. Teniendo en 2013 que alcanzar el 90% de la programación con versiones accesibles subtitulada.

Queda por tanto, recogido el derecho vulnerado, así como la normativa específica de la actividad, y porcentajes de la emisión.

15.3 Solución propuesta

En el presente caso, la solución pasa por el cumplimiento de la legislación, y por tanto, ofrecer un servicio de subtitulado de calidad cumpliendo con la normativa vigente. El derecho a la accesibilidad se recoge en el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

Existen modos de financiación, como el patrocinio, recogido en la ley referida que pueden hacer sostenible esta actividad. Otras fórmulas pueden ser exploradas, siempre y cuando se mantenga una calidad mínima del servicio.



DENUNCIA 16. Observación sobre la calidad de la información ofrecida por las empresas de autobús a través de sus páginas web dirigida a usuarios de silla de ruedas

16.1 Descripción de la vulneración

Para la mayor parte de personas usuarias de silla de ruedas, viajar en autobús de medio y largo recorrido es altamente complicado, ya no solo por las condiciones de accesibilidad de las infraestructuras y vehículos en este modo de transporte, sino también desde la fase de planificación del viaje, en buena medida por la falta de información sobre las posibilidades de viajar en silla de ruedas.

Es necesario recordar que el autobús como modo de transporte es un eje vertebrador territorial, ya que es el único disponible en la mayor parte de los municipios de España, especialmente en el entorno rural, siendo para muchos de los ciudadanos de España obligatorio si se quiere acudir al trabajo, al médico, a la universidad, hacer compras a cabeceras de comarca y capitales de provincia, o disfrutar de oferta cultural y de ocio.

Sabemos que existen muchas empresas que no disponen de autobuses con un grado adecuado de accesibilidad universal que permitan el acceso y la estancia de una persona usuaria de silla de ruedas durante el trayecto. Además, el procedimiento habitual es que las personas en silla de ruedas que quieran viajar en autobús deben de comunicar su intención días antes (el tiempo varía en función de la empresa) para que el operador de transporte pueda poner a disposición de esa persona un vehículo accesible. Esto fundamentalmente ocasiona una imposibilidad de viajar de manera imprevista, ya sea por necesidad o por elección personal.

En cualquier caso, más allá de estos problemas que necesitarían una resolución distinta para permitir que las personas con discapacidad pudieran optar y viajar como cualquier otro ciudadano, las empresas deberían facilitar toda la información, cuanto más detallada mejor, sobre las necesidades de accesibilidad que cumplen, para que se pueda realizar de una manera óptima la planificación del viaje.

Esta denuncia está relacionada con la información que se ofrece en las páginas web de las empresas de transporte en autobús, la cual, en general,



es bastante deficiente e incompleta en 26 empresas analizadas por un usuario.

Lo que este usuario ha analizado es:

- Existencia de un enlace en la portada de la web dirigido a las personas con movilidad reducida
- Existencia de una sección dedicada a informar a las personas con movilidad reducida
- Existencia de información para personas con movilidad reducida en algún lugar de la web
- Facilidad de información práctica para viajeros usuarios de silla de ruedas

En el apartado 36.4 *Tabla de información* se resume en una tabla la información, dando respuesta a estos 4 indicadores sobre una muestra de 26 empresas que ofrecen servicios de transporte por carretera a viajeros. El resultado global es que la información es muy deficiente, incompleta y no garantiza la planificación del viaje de una manera certera a personas con movilidad reducida y/o usuarios de silla de ruedas.

16.2 Identificación de la legislación incumplida

En el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, normativa de aplicación a nivel estatal, en uno de sus anexos se refiere a la información que se debe aportar por parte de las empresas destinada a las personas con discapacidad.

"ANEXO VIII

Condiciones básicas de accesibilidad en los servicios de transporte especial

4. Medidas de información

En los servicios e instalaciones de entidad tal que su gestión lo permita se adoptarán las siguientes medidas:

a) Páginas de Internet. Si dispone de una página o sitio de Internet se procurará recopilar y concentrar en un enlace toda la información



disponible que pueda ser de utilidad para los viajeros potenciales con alguna discapacidad.

Con objeto de que pueda ser utilizado correctamente por el mayor número posible de usuarios, incluyendo a personas con diferentes tipos de discapacidad, el contenido se presentará de manera clara, con un lenguaje accesible y simple y con mecanismos usuales de navegación, según las pautas de la Iniciativa sobre Accesibilidad a la Web (Web Accessibility Initiative, WAI, <http://www.w3.org/wai>).

b) Folletos informativos específicos. Se pondrán a disposición de los posibles viajeros con discapacidad folletos informativos, en los formatos que los hagan útiles para el mayor número de discapacidades. Contendrán un extracto de la información precisa para preparar y realizar el viaje en las mejores condiciones posibles, derechos del viajero con discapacidad, normas de seguridad, protocolos, etc.

c) Otros medios. Si el servicio de transporte contara con otros medios de información, generales o convencionales, como guías impresas, éstas incluirán una información al menos básica sobre la accesibilidad de sus infraestructuras, servicios disponibles, etc."

16.3 Solución propuesta

Es muy importante que las personas con discapacidad puedan planificar su viaje, sabiendo de antemano de qué grado de accesibilidad universal disponen tanto las infraestructuras como los vehículos que utilizarán. Esto facilita reducir la incertidumbre con la que se encuentran a la hora de viajar ya que no sabrán si podrán hacerlo y/o en qué condiciones.

A su vez, quedaría solucionado la posible vulneración del artículo 21 de la CDPD, que recoge la exigencia de los Estados Partes a adoptar *"todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan"*.

Por tanto, las empresas de transporte, especialmente las de autobuses de medio y largo recorrido, deben incorporar en sus páginas web toda aquella información de utilidad referente a las medidas de accesibilidad con las que cuentan y dirigida especialmente a las personas con discapacidad. Esto además revertiría en la posibilidad de que algunos colectivos con



discapacidad pudieran elegir el autobús como opción de viaje en detrimento de otras, y poder aumentar la demanda potencial de clientes.



16.4 Tabla de información

EMPRESA	PÁGINA WEB	¿Existe un enlace en la portada Web dirigido a las PMR?	¿Existe una sección en la Web dedicada a informar a las PMR?	¿Existe Información sobre PMR en algún lugar de la Web?	¿Facilita información práctica para viajeros con silla de ruedas?
ALSA	www.alsa.es	SI	SI	SI	NO
AVANZA	www.avanzabus.com	NO	NO	SI	NO
DAIBUS	www.daibus.es	SI	-	SI	SI
SOCIBUS	www.socibus.es	NO	NO	SI	NO
LINEBUS	www.linebus.es	NO	NO	NO	NO
EUROLINES	www.eurolines.es	NO	NO	NO	NO
LA SEPULVEDANA	www.lasepulvedana.es	NO	NO	NO	NO



EMPRESA	PÁGINA WEB	¿Existe un enlace en la portada Web dirigido a las PMR?	¿Existe una sección en la Web dedicada a informar a las PMR?	¿Existe Información sobre PMR en algún lugar de la Web?	¿Facilita información práctica para viajeros con silla de ruedas?
CONDA	www.conda.es	NO	NO	SI	NO
HIFE	www.hife.es	NO	NO	NO	NO
SUBUS	www.subus.es	NO	NO	NO	NO
THERPASA	www.therpasa.es	NO	NO	NO	NO
SARFA	www.sarfa.com	SI	SI	SI	SI
AUTOBUSES LA UNIÓN	www.autobuseslaunion.com	SI	SI	SI	SI
AGREDA	www.agredasa.es	NO	NO	NO	NO
MIRAT	www.mirat-transportes.es	NO	NO	NO	NO
TRANSPORTES GENERALES	www.tgcomes.es	NO	NO	NO	NO



EMPRESA	PÁGINA WEB	¿Existe un enlace en la portada Web dirigido a las PMR?	¿Existe una sección en la Web dedicada a informar a las PMR?	¿Existe Información sobre PMR en algún lugar de la Web?	¿Facilita información práctica para viajeros con silla de ruedas?
COMES					
VIBASA	www.vibasa.com	NO	NO	NO	NO
CEVESA	www.cevesa.es	NO	NO	NO	NO
GRUPO RUIZ	www.gruporuiz.com	SI	SI	SI	?
ZAMORA-SALAMANCA	www.zamorasalamanca.es	NO	NO	NO	NO
RUBIOCAR	www.rubiocar.com	NO	NO	SI	NO
AISA	www.aisa-grupo.com/empresa.htm	NO	NO	NO	NO
UNIÓN BUS (Grupo SEPULVEDANA)	www.unionbusextremadura.com	NO	NO	NO	NO



EMPRESA	PÁGINA WEB	¿Existe un enlace en la portada Web dirigido a las PMR?	¿Existe una sección en la Web dedicada a informar a las PMR?	¿Existe Información sobre PMR en algún lugar de la Web?	¿Facilita información práctica para viajeros con silla de ruedas?
)					
Automóviles Zaragoza	www.automovileszaragoza.com	NO	NO	NO	NO
ALMERAYA (Grupo AVANZA)	www.almeraya.es	NO	NO	NO	NO
SAMAR	www.samar.es/transportes/nacional	NO	NO	SI	NO



DENUNCIA 17. Accesibilidad y redes sociales



17.1 Descripción de la vulneración

Para la siguiente denuncia se utilizarán los datos y conclusiones del estudio *"Accesibilidad de Plataformas de Redes Sociales"* del Observatorio De Accesibilidad TIC puesto en marcha en 2004, iniciativa de Discapnet, proyecto financiado por la Fundación ONCE con el objetivo de generar y difundir información sobre los niveles de accesibilidad en la web, tanto mediante el análisis de sectores específicos como a través de comparaciones intersectoriales y del seguimiento de la evolución de la accesibilidad en el tiempo.

Las redes sociales tienen su origen a principios del siglo XXI como herramientas para la comunicación entre grupos reducidos y que en pocos años se han expandido de tal forma que su uso es generalizado. El ejemplo más claro es Facebook, que desde 2004 cuando se creó, ha pasado de ser una plataforma de uso global en el planeta.

Otras plataformas de este tipo con alta implantación y archiconocidas son Twitter, Tuenti y LinkedIn.

España es uno de los países con mayor implantación de las redes sociales en Internet según el IV Estudio Anual Redes Sociales de Iab Spain Research en el que se expone casi 8 de cada 10 internautas de entre 18 y 55 años utilizan redes sociales.

Tal y como reza el informe de Accesibilidad de Plataformas de Redes Sociales:



“es un deber de sus responsables garantizar la accesibilidad de las mismas y de la información que generan, en condiciones equivalentes para todos los usuarios, incluyendo a aquéllos que presentan discapacidad. No obstante, la accesibilidad de las plataformas de redes sociales en Internet es aún una asignatura pendiente. Muchas de ellas presentan obstáculos incluso para el registro de usuarios con determinadas discapacidades, y otras son accesibles en ese aspecto, pero posteriormente los usuarios se enfrentan a dificultades en el acceso a la información o en el uso de aplicaciones y funcionalidades.”

17.2 Identificación de la legislación incumplida

El CERMI se ha dirigido a la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, solicitando que se abra expediente de investigación a las redes sociales más extendidas que operan en España y se sancione a aquellas que no cumplan con los requisitos de accesibilidad exigidos legalmente, los cuales son obligatorios desde el día 1 de Enero de 2013.

Además de estos requisitos normativos cuya inaplicación constituye una infracción administrativa que puede ser sancionada, es un hecho que gran parte de las redes sociales siguen presentando severos problemas de accesibilidad, lo que denota que las empresas titulares de las mismas no han hecho suficiente para cumplir con las leyes contra la discriminación por ausencia de accesibilidad que rigen en España.

Según el estudio del que se hablaba al principio de este documento, en el que se tienen en cuenta las recomendaciones del W3C/WAI (Iniciativa de Accesibilidad en la Web del World Wide Web Consortium) y se contemplan doce aspectos o criterios¹:

- Las plataformas de redes sociales analizadas presentan un nivel de accesibilidad bajo.
- De la muestra de plataformas analizadas, LinkedIn es la plataforma que ha mostrado un nivel de accesibilidad técnica más alto. Le siguen

¹ En ellos se sintetizan las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 del W3C/WAI (WCAG 1.0), correspondientes a los niveles A y AA, así como las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 2.0 (WCAG 2.0). Estos criterios son los siguientes: acceso multinavegador; navegación y orientación; formularios; imágenes; estructura; separación entre presentación y contenido; color; tablas de maquetación; tablas de datos; Script; contenido multimedia; y documentos PDF. Cada uno de estos criterios cuenta con un número determinado de sub-criterios, que hacen un total de 30.



Flickr y Xing, mientras que el resto de las plataformas analizadas obtienen una accesibilidad muy deficiente o inaccesibilidad total.

- Las redes sociales que presentan mayores barreras de accesibilidad desde el punto de vista técnico son Tuenti y MySpace (0 estrellas).
- La plataforma más accesible y usable según la experiencia de usuario es Flickr. Las peor valoradas por los usuarios de diferentes perfiles, tanto con discapacidad como sin ella, son Tuenti, Windows Live Spaces y MySpace.
- De manera general para el conjunto de la muestra de portales analizada para el Observatorio, los diferentes criterios analizados obtienen una penalización grave como resultado del análisis técnico, y moderada desde la experiencia de los usuarios.
- Los criterios que presentan el mayor nivel de cumplimiento son los de acceso multinavegador y color. En cambio, el criterio en el que se detecta el mayor volumen de malas prácticas es el de Script no accesibles.
- Las puntuaciones obtenidas tanto para el global del portal como para los diferentes criterios incluidos en el análisis, han sido ligeramente mayores en la experiencia de usuario respecto al análisis técnico. Este es un resultado que se obtiene habitualmente, y se debe a que los usuarios están acostumbrados a tener que superar barreras para poder navegar adecuadamente, pero eso no quiere decir que no exista una barrera formal.

Estas barreras de accesibilidad de las redes sociales tienen riesgo de aislamiento y exclusión social mayor que al de la población general. No es de recibo que en pleno siglo XXI y era de la información, unas herramientas básicas hoy en día para la comunicación e interconexión de personas, estén concebidas al margen del diseño para todos, provocando exclusiones y barreras en el acceso y uso normalizado.

17.3 Solución propuesta

Con vistas a orientar ciertas actuaciones que contribuyan al aumento de la accesibilidad de las plataformas de las redes sociales, desde el equipo del Observatorio de la Accesibilidad TIC de Discapnet se establecen las siguientes recomendaciones:

- Ajustar la codificación HTML y CSS a las recomendaciones del W3C. Una codificación correcta es capaz de ser interpretada



adecuadamente por los dispositivos de navegación de los usuarios y, particularmente, por los dispositivos especiales que utilizan personas con discapacidad.

- Llevar a cabo un desarrollo accesible de formularios, que son la herramienta de interrelación entre usuario y gestores de la web. La imposibilidad de utilizar los formularios limita la capacidad para realizar altas en las diferentes redes, buscar y añadir contactos, llevar a cabo búsquedas de contenidos y, en general, limita la función de interactividad que se presupone en la web.
- Aplicar alternativas textuales a las imágenes de un sitio web; es necesario que la descripción sea la adecuada, esto es, que se detalle la información que transmite el elemento no textual. Las herramientas de diseño actuales proporcionan muchas facilidades para realizar esta tarea.
- Dar importancia a la utilización correcta de los encabezados, ya que éstos orientan a quienes usan ciertas herramientas de navegación y, en general, proporcionan claridad en los contenidos a cualquier usuario de la web.
- Utilizar, en las hojas de estilo, medidas proporcionales, lo cual beneficia al usuario, ya que de este modo puede controlar la manera en que se muestra el contenido en su pantalla.
- Prestar atención a las imágenes que sirven como enlace. Los enlaces son un elemento fundamental en un medio como la web, cuyo fundamento es la estructura hipertextual. El texto alternativo que deben incluir estas imágenes ha de informar sobre el destino que depara al navegante la utilización del enlace.
- Procurar que el contraste entre el contenido y el fondo, particularmente en las imágenes, responda a unos criterios que garanticen que puedan ser distinguidos por los usuarios. Ciertas deficiencias visuales, como el daltonismo, así como el progresivo deterioro que sufren los órganos visuales de cualquier persona, hacen que este criterio no deba ser considerado menor.
- Incluir tablas de datos sólo en aquellos casos en los que sean estrictamente necesarias, y siempre cumpliendo con los adecuados criterios de accesibilidad en su diseño y construcción. Las tablas de datos son útiles para transmitir mucha información en poco espacio, pero para quienes no pueden verlas en su conjunto pueden suponer más bien una dificultad si no están diseñadas con criterios de accesibilidad.



- Proporcionar siempre una alternativa para los objetos programados, como los script. Este tipo de objetos mejora ciertos aspectos del diseño web, pero no todas las herramientas de navegación son capaces de interpretarlos.
- Aplicar requisitos de accesibilidad tanto en los contenidos HTML como en los documentos en otros formatos (PDF, Word, etc.). Se debe garantizar a los usuarios un acceso a todos los contenidos, también a aquellos documentos vinculados al sitio para su descarga.
- Proporcionar reproductores multimedia accesibles, ya que en la actualidad las personas con discapacidad cuentan con muchas barreras para acceder a los contenidos multimedia de los diferentes portales.



C. BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

Según el artículo 29, Artículo 29 de "Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público" del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social:

"Todas las personas físicas o jurídicas que, en el sector público o en el privado, suministren bienes o servicios disponibles para el público, ofrecidos fuera del ámbito de la vida privada y familiar, estarán obligadas, en sus actividades y en las transacciones consiguientes, al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por motivo de o por razón de discapacidad."

A continuación, se recogen las denuncias de usuarios concernientes a este ámbito temático.

DENUNCIA 18. Regulación de las condiciones mínimas exigibles que permitan a las personas con discapacidad acceder en igualdad de condiciones a los productos y servicios a disposición del público, en cumplimiento de la Disposición Final Sexta de la Ley 51/2003

18.1 Descripción de la vulneración

La presente vulneración refiere a la denuncia presentada ante el Defensor del Pueblo a fin de que inste al Gobierno a través del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a que regule reglamentariamente las condiciones mínimas exigibles que permitan a las personas con discapacidad acceder en igualdad de condiciones a los productos y servicios a disposición del público, en cumplimiento de la Disposición final sexta de la Ley 51/2003. (Art. 9)



Por tanto, se trata de la reivindicación del cumplimiento del desarrollo reglamentario de la ley citada, que ha sido refundido en el RDL 1/2013.

18.2 Identificación de la legislación incumplida

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Estipula en su artículo 29. Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público:

“1. Todas las personas físicas o jurídicas que, en el sector público o en el privado, suministren bienes o servicios disponibles para el público, ofrecidos fuera del ámbito de la vida privada y familiar, estarán obligadas, en sus actividades y en las transacciones consiguientes, al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por motivo de o por razón de discapacidad.

2. Lo previsto en el apartado anterior no afecta a la libertad de contratación, incluida la libertad de la persona de elegir a la otra parte contratante, siempre y cuando dicha elección no venga determinada por su discapacidad.

3. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, serán admisibles las diferencias de trato en el acceso a bienes y servicios cuando estén justificadas por un propósito legítimo y los medios para lograrlo sean adecuados, proporcionados y necesarios.

4. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente.

No obstante, las condiciones previstas en el párrafo anterior serán exigibles para todos los bienes y servicios, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos previstos en la disposición adicional tercera.2.

5. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a bienes o servicios que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y accesibilidad universal.”



Según se apunta en el articulado la disposición adicional III.2 titulada “Exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación”, refiere:

“Los supuestos y plazos máximos de exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad, en todo caso, son los siguientes:

- *Bienes y servicios nuevos que sean de titularidad pública: Desde la entrada en vigor del real decreto que regule las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.*
- *Bienes y servicios nuevos que sean de titularidad privada que concierten o suministren las administraciones públicas: Desde la entrada en vigor del real decreto que regule las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.*
- *Bienes y servicios nuevos que sean de titularidad privada y que no concierten o suministren las administraciones públicas: 4 de diciembre de 2015.*
- *Bienes y servicios existentes el 4 de diciembre de 2010, que sean susceptibles de ajustes razonables, cuando sean bienes y servicios de titularidad pública: 4 de diciembre de 2015.*
- *Bienes y servicios existentes el 4 de diciembre de 2012, que sean susceptibles de ajustes razonables, cuando sean bienes y servicios de titularidad privada que concierten o suministren las administraciones públicas: 4 de diciembre de 2015.*
- *Bienes y servicios existentes el 4 de diciembre de 2015, que sean susceptibles de ajustes razonables, cuando sean bienes y servicios de titularidad privada que no concierten o suministren las administraciones públicas: 4 de diciembre de 2017.”*

Por tanto, es preceptivo disponer del texto que requiere el texto.

18.3 Solución propuesta

Por tanto, se van acercando los plazos de cumplimiento sin disponer de un documento de referencia que asegure las máximas condiciones de accesibilidad universal, en productos y servicios.



El estatuto público debe por tanto proceder a la consulta técnica y preceptiva que de satisfacción a los compromisos adquiridos.



DENUNCIA 19. Falta de igualdad de oportunidades y la discriminación del colectivo de personas con discapacidad auditiva y con sordera en la vida cultural y ocio

19.1 Descripción de la vulneración

La presente queja atañe al ámbito de la cultura y refiere a la falta de igualdad de oportunidades y la discriminación reportada por el colectivo de personas con discapacidad auditiva y con sordera en la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Los hechos son:

- La mayoría de los Museos y salas de exposición no son accesibles para la comunicación de personas sordas. Deberían disponer de audio guías en lengua de signos u horarios con intérpretes de lengua de signos.
- Hay algunas salas que anuncian con carteles la disposición de signo guías en colaboración con la Confederación Estatal de personas Sordas (CNSE) y, al solicitar el dispositivo, resultan estar con la batería descargada y no funcionan. Deberían cumplir con un mantenimiento mínimo de los dispositivos.
- Las proyecciones audiovisuales carecen de subtítulos en la gran mayoría de las salas. Deberían ofrecer versiones accesibles.

Por tanto, se menoscaba la posibilidad de normalizar la participación del colectivo en la vida cultural y ocio de la región.

19.2 Identificación de la legislación incumplida

Al sancionarse la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas se consolidó el derecho de uso de estas formas de comunicación propias del colectivo objeto de la presente queja.

De esta forma, en el capítulo II, donde se explicita el uso de las lenguas de signos españolas, el artículo 10 (apartado d) refiere al ámbito de la cultura, Deporte y Ocio de la siguiente forma:



“Las Administraciones Públicas competentes promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lenguas de signos españolas, en el caso de que así se solicite previamente, para las personas que sean usuarias de la misma, en aquellas actividades culturales, deportivas, de esparcimiento y de ocio que se determinen, tales como cines, teatros y museos nacionales, monumentos histórico-artísticos del Patrimonio del Estado y visitas guiadas en las que participen personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas”.

Más en particular, respecto a los medios audiovisuales, en la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, el apartado 1 del artículo 8 sobre los derechos de las personas con discapacidad se expone:

“Las personas con discapacidad visual o auditiva tienen el derecho a una accesibilidad universal a la comunicación audiovisual, de acuerdo con las posibilidades tecnológicas”.

Queda por tanto, recogido el contenido de la vulneración en el cuerpo normativo español.

19.3 Solución propuesta

Según lo expuesto, queda vulnerado entre otros el derecho de inclusión en la comunidad, desde el paradigma de los derechos humanos.

Derecho recogido en el artículo 19 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, del año 2006, que trata sobre el reconocimiento por parte de los Estados Partes del *“derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad”.*

Existen multitud de buenas prácticas en espacios culturales que pueden servir de ejemplo, y de prueba fehaciente de cómo las versiones accesibles respecto a los soportes audiovisuales son un valor añadido al material original. Parece por tanto, oportuno a la luz de los hechos reflejados una campaña de concienciación sobre los derechos expuestos y la ley que los ampara con el objeto de que se puedan extender las condiciones de accesibilidad en el sector cultural en la región referida.

Igualmente, en los últimos años el avance tecnológico ha cambiado los modos de relación con los medios digitales, siendo preceptivo tener en cuenta el estado actual de la técnica, y por tanto, la mayor capacidad de acceso a bienes y servicios.



DENUNCIA 20. Circo Quirós



20.1 Descripción de la vulneración

En el recinto ferial de Palencia se instaló el Circo Quirós, y a su espectáculo y funciones iba a asistir la familia del usuario que nos traslada la denuncia con la intención de pasar una velada agradable y una experiencia para el recuerdo.

El recinto ferial en el que se instaló esta infraestructura itinerante es de titularidad municipal, sin embargo, el circo es una empresa privada de carácter familiar que empezó su actividad en 1993, como fruto de la unión de artistas de reconocido prestigio internacional, habiendo actuado en los mejores circos europeos y americanos.

El usuario adquirió su entrada de manera anticipada en uno de los puntos autorizados (un comercio de juguetería de Palencia). Antes de adquirir los tickets, preguntaron si existían problemas para que pudiera acudir una persona en silla de ruedas. La contestación fue que "no creían que hubiera problemas".

El día de la función, como todos los espectadores guardaron fila y ya en el control de acceso volvieron a preguntar de nuevo si existía algún problema para acceder en silla de ruedas lo que le remiten a la siguiente puerta. Una vez allí, otro empleado solicita que dejen la silla junto a la máquina de palomitas y que el usuario, padre de del niño en silla de ruedas, entre con él a las butacas en volandas.

Después de explicar que es inviable tener que desplazar en brazos al chico a través del graderío de circo, la solución que les proponen es que el niño y un acompañante se queden en unos palcos (accesibles y más caros), pero que el resto de la familia se ubique en las gradas (más baratas).

Esta familia había asistido junta al espectáculo, y como es lógico, quería disfrutar unida del mismo, pero aun así aceptaron la solución propuesta por el empleado, es decir, dejar la silla de ruedas en la entrada y coger al niño en brazos para poder estar todos juntos durante el espectáculo.

Es de reseñar que en este circo itinerante, aunque posiblemente se de en la mayoría, existían escalones para acceder a todos los asientos y no se cumplen con unos mínimos de accesibilidad que permita a personas con movilidad reducida acudir y disfrutar de él con las mismas garantías y comodidad que cualquier otro espectador.

20.2 Identificación de la legislación incumplida

Como queda claro en la exposición las personas con discapacidad física pueden tener serias dificultades para relacionarse con este tipo de entornos y acudir de manera normalizada a estos espectáculos.

Es necesario que todas las actividades de ocio, cultura y deporte que se proyecten en nuestras ciudades y, sobre todo aquellas financiadas o subcontratadas por las administraciones públicas sean accesibles para todos los ciudadanos sin ningún tipo de distinción.

En cuanto a la normativa autonómica de Castilla y León, existe el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras, en el que en su Artículo 8 de itinerarios verticales, se especifica que:

"1.- El itinerario vertical accesible entre áreas de uso público deberá contar con escalera y rampa u otro elemento mecánico de elevación, accesible y utilizable por personas con movilidad reducida, en las condiciones de exigencia establecidas en el Anexo II de este Reglamento, teniendo en cuenta lo siguiente:



a) En graderíos de centros deportivos, teatros, cines, espectáculos, salas de congresos, auditorios y otros similares, se exigirá itinerario accesible según el Anexo II, tan solo en espacios de uso común y en aquellos que comuniquen con plazas de obligada reserva.

b) En establecimientos que cuenten con espacio abierto al público ubicado en planta distinta a la de acceso superior a 250 m. el mecanismo elevador será ascensor."

Además, según el artículo 117 de las Reglas para el establecimiento de prescripciones técnicas del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público:

"1. Las prescripciones técnicas se definirán, en la medida de lo posible, teniendo en cuenta criterios de accesibilidad universal y de diseño para todos, tal como son definidos estos términos en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, y, siempre que el objeto del contrato afecte o pueda afectar al medio ambiente, aplicando criterios de sostenibilidad y protección ambiental, de acuerdo con las definiciones y principios regulados en los artículos 3 y 4, respectivamente, de la Ley 16/2002, de 1 de julio, de Prevención y Control Integrados de la Contaminación. De no ser posible definir las prescripciones técnicas teniendo en cuenta criterios de accesibilidad universal y de diseño para todos, deberá motivarse suficientemente esta circunstancia."

20.3 Solución propuesta

A tenor de lo dispuesto en el precepto número 3º del artículo 30 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, se establece que:

"Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;

b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles".



Es necesario que los espectáculos itinerantes, en muchos casos infraestructuras hechas para ser “fácilmente” montadas/desmontadas y transportables, tengan como resultado un entorno accesible al que puedan acudir todos los ciudadanos independientemente de sus capacidades, al igual que otras infraestructuras fijas dedicadas a la oferta cultural como teatros, cines, centros culturales, auditorios, etc. Por tanto, se debe ser muy escrupuloso en el cumplimiento de la normativa de accesibilidad que permite disfrutar a las personas del derecho a la cultura y el ocio.

Además, las administraciones públicas deben ser conscientes a la hora de contratar este tipo de eventos que deben ser accesibles, introduciendo en sus instrumentos de licitación los requisitos necesarios para que se cumpla la normativa y no se cercenen los derechos de buena parte de la población.



DENUNCIA 21. Falta de accesibilidad en los servicios de información y atención de Jazztel

21.1 Descripción de la vulneración

Un vecino con discapacidad auditiva de la ciudad de Toledo se encontró con una serie de barreras de accesibilidad al intentar contratar una línea de teléfono móvil con la compañía Jazztel. Jazztel es un operador global, muy importante en el mercado español de telecomunicaciones que ofrece sus servicios al mercado residencial y de empresas, que en el primer trimestre de 2014 sus servicios móviles se situaron en 1.350.679.

Este usuario decidió dar de alta su línea de telefonía móvil con este operador porque suponía que sus condiciones y ofertas se ajustaban perfectamente a lo que el buscaba como consumidor.

Ese día se quiso poner en contacto con Jazztel para contratar la línea móvil a través de la única vía que está puesta a disposición de los clientes para este tipo de gestión: la llamada telefónica. Esta persona al tener una discapacidad auditiva, la llamada la realizó su esposa, sin embargo, para poder dar de alta la línea con esta compañía y dar de baja su anterior línea con Vodafone le exigían que fuera él el que hiciera esa llamada de telefónica, en la cual se verifican los datos, las condiciones contractuales de la nueva línea y la confirmación de la baja con el anterior operador.

Su esposa les solicitó una opción alternativa ya que el propio interesado y titular de la nueva línea, debido a su discapacidad auditiva, no podía realizar esa llamada de verificación.

La respuesta por parte de Jazztel es que no existía ninguna otra opción, ni por correo electrónico u ordinario, ni vía web, ni a través de un intérprete, etc. por lo que esta persona no pudo hacer la verificación para dar de alta su nueva línea.

Una buena parte de empresas, no sólo del sector de la telefonía, tienen implantado este procedimiento como el único para realizar ciertas gestiones, y esto ocasiona que muchas personas sordas tengan problemas para acceder a este tipo de servicios de atención al cliente y contrataciones por teléfono.



21.2 Identificación de la legislación incumplida

Recientemente se ha aprobado la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. A través de ella se modifican los apartados 2 y 3 del artículo 21, que quedan redactados del siguiente modo:

“2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.

Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información



sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. En caso de que en dicho plazo ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al consumidor y usuario el acceso al mismo cuando éste reúna los requisitos previstos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y en la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo o normativa que resulte de aplicación y, como tales, hayan sido notificados a la red comunitaria de órganos nacionales de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo.”

La realidad es que esta persona no ha podido realizar un trámite necesario como dar de alta una línea móvil con el operador que más le interesaba. Es una gestión que podría haber realizado de manera autónoma si se hubieran puesto los medios y/o la voluntad de facilitárselo (a través de un intérprete de lengua de signos o un procedimiento convencional por escrito).

21.3 Solución propuesta

En ningún momento se planteó una solución alternativa, eficaz y ajustada a este usuario. La única solución que ofrecieron fue que su esposa fuera la que le interpretara los datos solicitados al interesado (nombre, DNI, domicilio, etc.), y el emitiera la voz respondiendo. No lograron entenderle por lo que la solución no fue tal y además creó una situación incómoda para esta persona.

El derecho a la accesibilidad y a la inclusión en la sociedad viviendo una vida independiente se encuentra regulado en los artículos 9 y 19 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

Según reza la ley estatal, es necesario que las empresas, en sus servicios de información y atención al cliente dispongan de medios alternativos para las personas con discapacidad. En este caso es muy sencillo que empresas, además vinculadas a un sector tan innovador y tecnológico como la



telefonía, ofrezcan soluciones alternativas vía web, correo electrónico, intérprete de lengua de signos, etc. garantizando la autonomía, dignidad e igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, así como garantías jurídicas en la contratación de los servicios.

Además del cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, el mejor motivo para aplicar todos estos aspectos, las empresas deberían tener en cuenta que las personas con discapacidad también son usuarios y consumidores, y por tanto, agentes muy importantes en el mercado a los cuales pueden llegar sus bienes y servicios. La accesibilidad universal puede ser un hecho diferenciador para las empresas que les pueden aportar calidad, un gran valor añadido en un contexto de crisis económica como el que vivimos, y ello, ampliar su demanda potencial a sectores poblacionales hoy en día obviados como posibles consumidores.



DENUNCIA 22. Ausencia de alternativas accesibles a los libros de texto para alumnos con discapacidad

22.1 Descripción de la vulneración

Nos encontramos con la situación de un alumno de bachillerato con una falta de movilidad en sus extremidades superiores. Dicho estudiante cursa secundaria en el Instituto Benjamín de la localidad navarra de Tudela. Debido a la falta de movilidad de brazos, los libros de texto que necesita para su proceso ordinario de aprendizaje deben ser suministrados en formato electrónico. De esta forma, el perjudicado solicita la adquisición de los libros de texto a la editorial Oxford para que los ofrezca en soporte electrónico.

Esta editorial no ha accedido en primer momento a la petición alegando que la entrega en soporte electrónico de los susodichos libros podrían ser cedidos a otros compañeros. Tras tres meses de demora se entregaron los libros con formato electrónico y con un permiso temporal de 3 meses.

Esta incidencia ha causado un perjuicio en el proceso educativo, además de que la entrega del material ha sido parcial, al ir acompañada de una licencia temporal.

22.2 Identificación de la legislación incumplida

La vulneración descrita está amparada por las leyes que se mencionan a continuación:

En primer lugar, de acuerdo al Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en lo relativo al derecho a la educación su artículo 18, sanciona:

"1. Las personas con discapacidad tienen derecho a una educación inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con las demás.

2. Corresponde a las administraciones educativas asegurar un sistema educativo inclusivo en todos los niveles educativos así como la enseñanza a lo largo de la vida y garantizar un puesto escolar a los alumnos con discapacidad en la educación básica, prestando atención a



la diversidad de necesidades educativas del alumnado con discapacidad, mediante la regulación de apoyos y ajustes razonables para la atención de quienes precisen una atención especial de aprendizaje o de inclusión.”

En segundo lugar, a nivel regional, la Comunidad Foral de Navarra, estipula en la Ley foral 5/2010, de 6 de abril, de Accesibilidad universal y diseño para todas las personas, establece en su artículo 7 titulado “*Medidas contra la discriminación*”, estipula:

“Las medidas contra la discriminación se entenderán como aquellas medidas que prohíban las acciones de acoso, las que exijan la accesibilidad universal y el diseño para todos y la obligatoriedad de realizar ajustes razonables cuando no sea posible la exigencia de accesibilidad universal para conseguir la utilización y el acceso de todas las personas. Las Administraciones Públicas competentes podrán establecer un régimen de ayudas públicas para contribuir a sufragar los costes derivados de la obligación de realizar ajustes razonables.”

Por tanto, tanto a nivel estatal como regional el sujeto está amparado por la normativa.

22.3 Solución propuesta

El derecho a la educación con todas las garantías y efectividad viene amparado en el artículo 24 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. De este modo material demandado por el afectado no supone una carga desmedida para la editorial. Dicha entrega del libro de texto en formato electrónico es un ajuste razonable, más aún cuando hoy en día existen multitud de libros en este formato.

La entrega del documento educativo con un permiso temporal contraviene el valor del material, de forma que impide su revisión, su pertenencia para estudio y consulta, o cualquier otro fin que el comprador desee ejercer.

Conviene subrayar que la normativa actual en materia de propiedad intelectual es igualmente válida que en el caso del soporte físico.



DENUNCIA 23. El servicio de asistencia desde Renfe al cercanías en la estación de Atocha

23.1 Descripción de la vulneración

Se reporta la queja de una madre de un niño con movilidad reducida en la estación ferroviaria de Atocha en la ciudad de Madrid, en la comunidad autónoma homónima, al no poder acceder al terminal de Cercanías situado en la misma estación que el terminal de Llegada, estando el acceso al servicio de cercanías incluido en el billete de AVE.

El problema ha consistido en el traslado entre la terminal de Llegada del tren AVE y el terminal de salida deseado, que era el servicio de cercanías.

El medio ferroviario cuenta con un servicio de apoyo denominado Servicio Renfe-Atendo, el cual no cubre el acompañamiento y acondicionamiento del itinerario desde el terminal AVE al terminal Cercanías, resultando en última instancia, que el servicio de Cercanías no tiene servicio de asistencia para personas de movilidad reducida. En consecuencia el perjudicado ha tenido que utilizar un medio de transporte alternativo.

Se ha presentado una queja por escrito al propio Congreso, siendo su respuesta que actualmente no está contemplada la modificación de condiciones del Servicio Atendo en relación con la prestación de este servicio en los trenes y líneas de Cercanías.

23.2 Identificación de la legislación incumplida

Desde el punto de vista de los derechos el reglamento Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Establece el principio pertinente en el presente caso; a saber, el de accesibilidad universal (artículo 3.h), siendo su definición (artículo 2.k):

“Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño



para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”.

En el sector específico del transporte, el reglamento que establece los requisitos es el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. El citado reglamento en su anexo I establece las condiciones básicas de accesibilidad al ferrocarril que son aplicables en el caso expuesto, así como los plazos de exigibilidad de dichas especificaciones.

La complejidad de la operativa en el medio ferroviario y los ciclos de renovación en estaciones y material rodante requieren una extensión que excede el propósito de esta ficha. Por tanto, se refiere el derecho vulnerado y apunta el texto de referencia del caso expuesto.

23.3 Solución propuesta

El derecho a la accesibilidad al transporte está ampliamente recogido en la normativa española, si bien las circunstancias de la explotación del servicio de cercanías son muy exigentes y los condicionamientos operativos del servicio hacen complicado el ajuste, eso no es óbice para que no se preste el servicio al usuario.

A su vez, desde un ámbito internacional, el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, del año 2006, exige la adopción de *“medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones”.*

Por tanto, dado que es la propia empresa quien no puede ofrecer este servicio se deben buscar soluciones alternativas; por ejemplo, facilitar un medio de transporte alternativo.



DENUNCIA 24. La falta de accesibilidad de las viviendas y sus perjuicios para las personas con discapacidad

24.1 Descripción de la vulneración

Las personas con discapacidad tienen serias dificultades para poder adquirir una vivienda a causa de que la gran mayoría del parque de viviendas existentes ofertadas por el mercado, no tienen un grado de accesibilidad adecuado para su desenvolvimiento.

Esto ocasiona la dificultad de elección como cualquier otro ciudadano, puesto que en muchos casos se encuentra con que la mayoría de "promociones libres de obra nueva" no disponen de ninguna vivienda con unas dimensiones interiores adecuadas para personas usuarias de silla de ruedas.

Esto es algo que lógicamente no motiva a cualquier persona con discapacidad a comprar estas viviendas, las cuales además de un criterio de accesibilidad, tienen en cuenta otros como cualquier otro ciudadano.

Por ello, quien dispone de una economía suficiente, prefiere adquirir cualquier otra vivienda de la promoción, que por la orientación, luminosidad o vistas sea de su verdadero agrado, y posteriormente procede a reformarla para adaptar su interior. Eso no es muy complicado si la obra aún no está concluida, pero si como suele ocurrir, se compra obra nueva "ya terminada", la cuestiones algo más compleja porque implica una seria reforma.

De modo que ese derecho a poder elegir como los demás ciudadanos y a disfrutar de una plena Igualdad de Oportunidades, supone a la persona con discapacidad un sobre coste.

Por otro lado, quien es solicitante de una vivienda protegida con escasos recursos no tiene ni esa opción, e irremediamente ha de conformarse siempre con planta baja sombría.

Si se opta por la búsqueda de vivienda de segunda mano asequible (recordemos que la media de ingresos de las personas con discapacidad es menor al colectivo de población general), resulta que la cuestión se complica más, puesto que una gran mayoría de esas viviendas no tienen ni tan siquiera ascensor.



De modo que en la mayoría de los casos en que se busca una vivienda económica de segunda mano, a lo sumo se logra adquirir una vivienda accesible sin barreras pero con su interior totalmente inaccesible, lo que implica la necesidad de modificarla mediante una obra que incrementará su precio aún más y, variará considerablemente el diseño y espacio original del inmueble, ya que la necesidad de pasillos y baños más amplios en viviendas antiguas (en las que todas las dependencias solían ser muy reducidas), implica que una vivienda de dos dormitorios, se termina convirtiendo en un modesto y ajustado apartamento adaptado de uno solo. Así, para optar por una vivienda adaptada de dos dormitorios, es preciso adquirir una vivienda antigua de cuatro o tres dormitorios (y evidentemente pagar un precio a veces desorbitado).

La otra cuestión no menos complicada es como encontrar esa vivienda accesible y adaptada, ya que la mayoría de las agencias inmobiliarias y portales de Internet del sector, no disponen de ninguna sección e información dedicada a viviendas adaptadas para personas usuarias de silla de ruedas u otras discapacidades.

Así las cosas, comprar o alquilar una vivienda adaptada, se convierte para cualquier persona con gran discapacidad y su familia en una tarea casi imposible, obligando en la mayor parte de los casos a soportar un sobrecoste económico muy superior al que ha de soportar cualquier ciudadano sin discapacidad que busca una vivienda económica en venta o alquiler.

Además, las viviendas de segunda mano que se ofertan a precios asequibles e interesantes, no resultan válidas desde el punto de vista de la accesibilidad, puesto que todas ellas tienen barreras, ya que es precisamente la falta de accesibilidad lo que las convierte en económicas.

24.2 Identificación de la legislación incumplida

En promociones nuevas con gran número de viviendas, y en especial cuando se trata de vivienda protegida, el artículo 32.- Reserva de viviendas para personas con discapacidad y condiciones de accesibilidad, incluido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, expone que:

“1. En los proyectos de viviendas protegidas, se programará un mínimo de un cuatro por ciento con las características constructivas y de diseño adecuadas que garanticen el acceso y desenvolvimiento cómodo y seguro de las personas con discapacidad.



Las viviendas objeto de la reserva prevista en este artículo destinadas al alquiler, podrán adjudicarse a personas con discapacidad individualmente consideradas, unidades familiares con alguna persona con discapacidad o a entidades sin ánimo de lucro del sector de la discapacidad, siempre que en este último supuesto se destinen por esas entidades a la promoción de la inclusión social de las personas con discapacidad y de la vida autónoma, como viviendas asistidas, viviendas compartidas, viviendas de apoyo o a proyectos de vida independiente de personas con discapacidad.

2. La obligación establecida en el apartado anterior alcanzará, igualmente, a los proyectos de viviendas de cualquier otro carácter que se construyan, promuevan o subvencionen por las administraciones públicas y demás entidades dependientes o vinculadas al sector público. Las administraciones públicas competentes dictarán las disposiciones reglamentarias para garantizar la instalación de ascensores con capacidad para transportar simultáneamente una silla de ruedas de tipo normalizado y una persona sin discapacidad.

3. Las administraciones públicas, dictarán las normas técnicas básicas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en los dos apartados anteriores.

4. Cuando el proyecto se refiera a un conjunto de edificios e instalaciones que constituyan un complejo arquitectónico, éste se proyectará y construirá en condiciones que permitan, en todo caso, la accesibilidad de las personas con discapacidad a los diferentes inmuebles e instalaciones complementarias."

Por tanto, legislativamente debe existir un 4% de viviendas adaptadas, las cuales suelen estar situadas en las plantas bajas y a veces incluso en los lugares peor orientados, lo que desde luego no supone una forma óptima de entender y fomentar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

Con todo, la situación deriva en una severa exclusión y desigualdad de oportunidades, y si añadimos que la oferta actual de nueva vivienda social adaptada también es escasa debido a que no se construye por el excedente de vivienda sin vender, el problema es para el colectivo cuando menos bastante serio, y difícilmente solucionable con la exigencia de un 4% de vivienda adaptada en nuevas promociones.

Las condiciones de accesibilidad que deben cumplir las viviendas adaptadas de nueva construcción y rehabilitación están determinadas en el ámbito estatal por el Código Técnico de la Edificación, y en el ámbito de la Comunidad Autónoma, por su normativa específica.



El Código Técnico aborda la accesibilidad de los espacios comunes del edificio de la vivienda, la accesibilidad de la propia vivienda y la seguridad en caso de evacuación.

24.3 Solución propuesta

Es conveniente que todas las viviendas de nueva obra que se construyan en su diseño contemplen la posibilidad de adaptarlas en un futuro o durante la ejecución de la obra.

Así todas las puertas deben de tener un ancho de diseño universal, al igual que la altura de las ventanas, cocinas, aseos y pasillos con unas medidas que permitan la movilidad en su interior sin necesidad de tener que derribar tabiquería para hacerlo accesible.

También es necesaria la previsión en viviendas unifamiliares de un espacio apropiado para la posible instalación si fuera necesario de un elevador que comunique todas las plantas.

En definitiva; unos detalles mínimos de diseño universal en todas las nuevas viviendas que son imprescindibles en el Siglo XXI para resolver este serio problema para muchísimas personas con discapacidad, mayores, etc., y sus familias.

Cuando dichas viviendas sociales adaptadas no sean cubiertas por personas con discapacidad empadronadas en los municipios en los que se encuentra la promoción, en vez de adjudicarse a personas sin discapacidad (como ocurre en muchos lugares), deberían de ofertarse a personas con discapacidad de cualquier otro municipio, provincia o CCAA que carezcan de vivienda y puedan estar interesadas en las mismas.



D. RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La administración pública, debido a la ineludible importancia central para los ciudadanos, debe garantizar que se cumplan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en sus relaciones con el ciudadano (oficinas y dependencias públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano, aquellos referentes a la participación pública y/o política como la Justicia y los procesos electorales).

A continuación se exponen las denuncias de este ámbito temático más importantes transmitidas por los usuarios.

DENUNCIA 25. Ausencia de accesibilidad universal en el ejercicio de acceso a la Justicia



25.1 Descripción de la vulneración

La inaccesibilidad de los juzgados tiene una doble vertiente en la vulneración de derechos:

- De un lado, son edificios que pueden ser considerados centros de trabajo porque en ellos ejercen su profesión abogados, magistrados y jueces, fiscales y otro tipo de personal administrativo que vela por el buen funcionamiento de la administración de justicia.

- De otro, son lugares a los que los ciudadanos deben acudir para hacer efectivo su derecho de acceso a la justicia.

Por tanto, tanto ciudadanos como profesionales deben poder acceder a la justicia, no solo de una manera física a sus dependencias, sino también a sus procesos y procedimientos para que la igualdad de oportunidades sea real para todos y cada una de las personas.

Josefa García Lorente, abogada con discapacidad, denunció durante la campaña electoral del Colegio de Abogados de Madrid que es muy difícil ejercer la abogacía si se tiene discapacidad.

Aun así, no sólo en Madrid, es una problemática que se repite en muchos municipios y sedes judiciales en los que no están resueltos los accesos y circulaciones en el interior de los edificios, además de que el proceso judicial suele plantear escollos a salvar para muchas personas con discapacidad (visual, auditiva y cognitiva).

25.2 Identificación de la legislación incumplida

El acceso igualitario para todas las personas a la Justicia en España está garantizado y regulado en la normativa de aplicación. Formalmente no existe duda de que este derecho está asegurado para todos, sin embargo, de facto se producen diversas situaciones en las que las personas con discapacidad no pueden ejercerlo por la falta de accesibilidad universal de los elementos que componen la teórica cadena de accesibilidad en el ámbito de la justicia.

Entre la normativa que puede estar viéndose afectada por esta situación que se denuncia, encontramos las siguientes referencias.

La Constitución Española, en su artículo 24, establece que:

"1. Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

2. Asimismo, todos tienen derecho al Juez ordinario predeterminado por la ley, a la defensa y a la asistencia de letrado, a ser informados de la acusación formulada contra ellos, a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, a no declarar contra sí mismos, a no confesarse culpables y a la presunción de inocencia."



Según el *Instrumento de ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006:

“Artículo 13. Acceso a la justicia

1. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares.

2. A fin de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la justicia, los Estados Partes promoverán la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario.”

Además, en *La Carta de Derechos del Ciudadano ante la Justicia* reconoce estos derechos a las personas con discapacidad en su relación con la justicia:

“Artículo 29. El ciudadano afectado por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica, podrá ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta y en las leyes procesales.

- *Solamente deberá comparecer ante el órgano judicial cuando resulte estrictamente necesario conforme a la Ley.*
- *Los edificios judiciales deberán estar provistos de aquellos servicios auxiliares que faciliten el acceso y la estancia en los mismos.*

30. El ciudadano sordo, mudo, así como el que sufra discapacidad visual o ceguera, tiene derecho a la utilización de un intérprete de signos o de aquellos medios tecnológicos que permitan tanto obtener de forma comprensible la información solicitada, como la práctica adecuada de los actos de comunicación y otras actuaciones procesales en las que participen.

- *Se promoverá el uso de medios técnicos tales como videotextos, teléfonos de texto, sistema de traducción de documentos a braille, grabaciones sonoras o similares.*
- *Se comprobará con especial cuidado que el acto de comunicación ha llegado a conocimiento efectivo de su destinatario y, en su*



caso, se procederá a la lectura en voz alta del contenido del acto.”

Además, en lo que atañe a los requisitos de accesibilidad que deben cumplir los juzgados, al igual que otros edificios de uso público, se debe aplicar el Código Técnico de Edificación aprobado por el Real Decreto 314/2006 y el Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Más allá de la normativa, la situación real que denunciaba Josefa García Lorente, es que las condiciones de accesibilidad de los juzgados sólo están garantizadas en los de nueva construcción pero se hace muy complicado deambular por las salas de vistas, o por ejemplo, por la Biblioteca del Colegio de Abogados de Madrid. Las posibilidades de comunicación también presentan importantes obstáculos que ponen en riesgo el acceso a la profesión para personas con discapacidad en igualdad de oportunidades. Y es obvio, que esta falta de accesibilidad afecta igualmente a los justiciables lo que obstaculiza de forma grave el acceso a la justicia de una parte importante de los ciudadanos.

25.3 Solución propuesta

Esta denuncia ha sido transmitida por CERMI a la Oficina Permanente Especializada la cual ha dado respuesta a través de la información obtenida del Ministerio de Justicia, el cual manifiesta su predisposición a que una gradual adecuación de las condiciones de accesibilidad de los edificios, entornos y procesos, sin perjuicios de las limitaciones económicas y de otra índole como la calificación de Patrimonio histórico que plantean dificultades “técnicas”.

La calificación de patrimonio histórico de edificios y entornos no puede impedir el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, ya que debe primar el acceso a la justicia como derecho ciudadano. Conjuguar ambos requisitos es una cuestión de innovación y reflexión sobre las soluciones más adecuadas en cada caso, y que los expertos en este ámbito pueden acometer.

Es necesario que todos los edificios que albergan sede judicial y en los que se despliegan una serie de derechos fundamentales característicos y vinculados a un estado democrático como el nuestro, se adapten a las necesidades de cualquier persona independientemente de sus capacidades. La única forma de que las personas con discapacidad puedan intervenir en los procesos judiciales en cualquiera de sus figuras y roles, es que las



dependencias cumplan escrupulosamente con la normativa de accesibilidad de edificación vigente y de aplicación en cada caso, tanto estatal como autonómica.

Además de la accesibilidad física de los entornos, el procedimiento judicial debe incorporar criterios de diseño para todos que no dejen fuera a ninguna persona, ya no solo por cuestión de discapacidad sino también por género, raza, condición económica y educación. Se deben orientar los procesos y procedimientos desde una perspectiva inclusiva que garantice la igualdad real, en el ejercicio de los derechos ciudadanos, y también en la relación de las personas con la administración de justicia (tipo de lenguaje empleado, formatos accesibles en la información generada por la administración de justicia, eliminación de barreras de accesibilidad en cuanto a la comunicación, asistencia mediante intérpretes de lengua de signos a personas sordas, etc.)



DENUNCIA 26. Falta de accesibilidad del edificio de los Juzgados nº1 y 5 de la Orotava

26.1 Descripción de la vulneración

El jefe de Sección de Criminalística del Instituto de Medicina Legal de la Provincia de Santa Cruz denuncia ante el Juez de Primera Instancia e Instrucción del Juzgado nº2 de La Orotava (Comunidad Autónoma de Canarias) que el edificio que alberga los juzgados Nº1 y 5 de la Orotava no son accesibles por encontrarse los dos accesos al mismo con escaleras infranqueables para personas con movilidad reducida.

26.2 Identificación de la legislación incumplida

La normativa autonómica de Canarias, en concreto, el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, en su artículo 17.- Itinerarios, se establece que:

“1. Itinerarios adaptados o practicables.

Los itinerarios adaptados o practicables de los edificios o establecimientos indicados en el Cuadro E.1 del anexo 2, cumplirán en cada caso con los requisitos de la Norma E.2.1 del anexo 2 y garantizarán:

a) La comunicación entre la vía pública y el interior de la edificación. b) En el supuesto de un conjunto de edificios, la comunicación de todos entre sí y con la vía pública. c) La comunicación entre un acceso del edificio y las áreas y dependencias de uso público. d) El acceso a los espacios adaptados singulares. e) La aproximación a los elementos de mobiliario adaptados y reservas de espacio para personas con limitaciones.

2. Itinerarios alternativos. Si se dispone un itinerario alternativo de acceso a la edificación para las personas con movilidad reducida, no podrá condicionarse su uso a autorizaciones expresas u otras limitaciones, ni supondrá un alejamiento del acceso principal, ostensible y marginador.”



26.3 Solución propuesta

Un edificio de carácter público y con un uso tan sensible como el judicial, debe de tener en cuenta la accesibilidad universal para que cualquier persona, independientemente de sus capacidades, pueda acceder, llegar y hacer uso del edificio y sus servicios. No deja de ser un edificio en que los ciudadanos deben acudir a realizar trámites y gestiones de gran importancia para ellos, lo que justifica de manera amplia su adecuación a la normativa de accesibilidad. En último término se están coartando derechos a colectivos que el entorno físico, en este caso, les impide acceder como a cualquier otro a los juzgados de la Orotava.

Es el artículo 13 de la CDPD el que reconoce la igualdad de todos para acceder a la justicia.

Es necesario que al menos uno de los accesos al edificio se adecúe, eliminando los escalones de la entrada o instalando una rampa o plataforma salva-escaleras que facilite el acceso a personas con movilidad reducida.



DENUNCIA 27. Falta de intérpretes de lengua de signos en Juzgados de primera instancia de Castilla y León

27.1 Descripción de la vulneración

En determinados Juzgados de primera instancia de la Comunidad Autónoma de Castilla y León Las personas sordas no cuentan con intérpretes de lengua de signos española y cuando lo hacen la calidad de la interpretación no es la correcta, ya que estos profesionales no están formados en un lenguaje jurídico.

Esta carencia supone la posibilidad de perder juicios a personas sordas por no poder ejercer en igualdad de condiciones su defensa.

Incluso, se ha detectado que en ocasiones no se ha dejado acceso a intérpretes personales por no considerarlos parte del proceso judicial.

Por tanto, la falta de accesibilidad a la información en los juzgados ha supuesto en determinadas ocasiones la pérdida de juicios celebrados en los que intervienen personas sordas, ya que no pueden ejercer su defensa en igualdad de condiciones. Se trata de una discriminación, suponiendo pérdidas económicas en determinados casos.

27.2 Identificación de la legislación incumplida

La normativa española ha reconocido y regulado con rango de Lengua Oficial a la citada lengua de signos española, en la disposición siguiente: LEY 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas.

Otra disposición directamente vinculada con la presente vulneración es la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, y sus posteriores modificaciones; en especial el Artículo 143 cuyo título es "Intervención de intérpretes".

Por tanto, tanto en el ámbito general como el específico el cuerpo legislativo ampara el derecho de estas personas en el presente caso.



27.3 Solución propuesta

Si bien en ocasiones los titulares de los juzgados se han hecho cargo de la situación y han permitido la entrada de intérpretes personales de las personas sordas que lo han solicitado previamente en la “Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Castilla y León” (FAPSCL), conviene subrayar como en otros casos, han denegado el acceso del intérprete de lengua de signos a los actos de conciliación, argumentando que estas personas de apoyo no eran parte del proceso judicial.

Por tanto, se trata de una mala práctica que debe ser eliminada, adoptando el buen hacer de muchos profesionales.

Igualmente, es preciso garantizar y reponer el derecho vulnerado ofreciendo intérpretes en lengua de signos cualificados en todas las fases del proceso.



DENUNCIA 28. Ausencia de ascensor en los Juzgados de Miranda de Ebro



28.1 Descripción de la vulneración

La siguiente denuncia viene referida al edificio que alberga los juzgados de Miranda de Ebro, ubicados en la Avenida de la República Argentina nº 7. Es un edificio administrativo en el que se encuentran los dos juzgados de primera instancia e instrucción que existen en la ciudad y al que es necesario acudir para realizar múltiples gestiones y trámites para los ciudadanos, en general imprescindibles.

Es un edificio en el que a pesar de su uso público no encuentra las mínimas condiciones de accesibilidad como la ausencia de un elevador y un ascensor que permita acceder a las diferentes plantas del edificio, siendo imposible subir las escaleras interiores para personas con movilidad reducida y personas usuarias de silla de ruedas. En concreto, al usuario que hace llegar la denuncia le ha evitado la posibilidad moverse por el edificio de manera autónoma.

28.2 Identificación de la legislación incumplida

La legislación a nivel autonómico relativa a la accesibilidad universal de los espacios edificados es la Ley 3/1998, de 24 de junio, de accesibilidad y supresión de barreras. En ella, se destacan algunos artículos interesantes que se contraponen con la situación dada en los juzgados de Miranda de Ebro.



“Artículo 4 Principios generales

1. Los espacios y dependencias de uso público, tanto exteriores como interiores, de los edificios, establecimientos e instalaciones contemplados en el artículo 2 habrán de ser accesibles y utilizables en condiciones de seguridad cómodamente por personas con discapacidad y especialmente por aquellas con movilidad reducida y dificultades sensoriales, debiendo ajustarse a lo dispuesto en el presente capítulo sin perjuicio de otras exigencias establecidas en las normas de pertinente aplicación.

Artículo 8 Comunicación vertical

Las normas dictadas al amparo de esta Ley, contendrán la descripción y requisitos a reunir por los elementos constructivos o mecánicos, tales como escaleras, escaleras mecánicas, pasillos rodantes, ascensores y otros de similar naturaleza y finalidad, que permitan la comunicación y acceso a las zonas destinadas a uso y concurrencia pública situadas en las distintas plantas de los edificios, establecimientos o instalaciones.”

Además, el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras, especifica que:

“Artículo 8 Itinerario vertical

1.- El itinerario vertical accesible entre áreas de uso público deberá contar con escalera y rampa u otro elemento mecánico de elevación, accesible y utilizable por personas con movilidad reducida, en las condiciones de exigencia establecidas en el Anexo II de este Reglamento, teniendo en cuenta lo siguiente:

a) En graderíos de centros deportivos, teatros, cines, espectáculos, salas de congresos, auditorios y otros similares, se exigirá itinerario accesible según el Anexo II, tan solo en espacios de uso común y en aquellos que comuniquen con plazas de obligada reserva.

b) En establecimientos que cuenten con espacio abierto al público ubicado en planta distinta a la de acceso superior a 250 m., el mecanismo elevador será ascensor.”

28.3 Solución propuesta

Los edificios públicos y de uso tan sensible como la administración de justicia deben ser aptos para su utilización por parte de todas las personas, por tanto, se deben implantar medidas de accesibilidad universal que



faciliten la cobertura de los servicios independientemente de las capacidades de aquellos que deben acudir a ellos.

En virtud del artículo 13 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, del año 2006, *“Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares”*.

En definitiva, la transversalidad de la accesibilidad universal, más allá de facilitar el uso y disfrute de unos entornos arquitectónicos o tecnológicos, hace que los servicios y derechos que alberga el entorno en cuestión puedan ser ofrecidos en igualdad de oportunidades para todas las personas.

Es necesario que en los juzgados de Miranda de Ebro se instale al menos un ascensor que permita el itinerario vertical desde el acceso del edificio hasta cualquiera de las dependencias y plantas.



DENUNCIA 29. Ausencia de regulación normativa en el Derecho español de la Lectura Fácil



29.1 Descripción de la vulneración

Esta vulneración refiere a la ausencia de regulación normativa en el Derecho español de la lectura fácil como medio para favorecer la accesibilidad a contenidos escritos por parte de personas con discapacidad cognitiva

El empleo de términos en el argot o jerga burocrática, uso de expresiones abstractas y términos complejos hacen difícil la comprensión de documentos escritos por el común de la población, pero en el caso de personas con problemas en la lectura, como son personas con dislexia, personas con dificultades de memoria, entre otros grupos, dichas barreras en el lenguaje relegan a estos ciudadanos a una falta de participación, excluyéndolos de estos procesos.

Por tanto, simplificar los documentos escritos, crear las condiciones básicas en el proceso de comprensión del lenguaje escrito y facilitar en definitiva la lectura repercute en la mejora de la sociedad en su conjunto, y en particular de las personas con mayor dificultad en esta tarea.



29.2 Identificación de la legislación incumplida

Esta demanda está legitimada por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

En concreto, el artículo 22, regula la dimensión de la Accesibilidad, estipulando:

“Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”.

En el ámbito concreto de las relaciones con la administración, el Real Decreto 366/2007, de 16 marzo, Establece las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

Dicho Real Decreto tiene disposiciones apropiadas al objeto de la presente queja, así el artículo 13, titulado “Accesibilidad del contenido y estructura de documentos e impresos” refiere:

“1. Los documentos e impresos estarán redactados con un lenguaje simple y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Los documentos básicos de información de uso más habitual deberán contar con versiones simplificadas para personas con discapacidades intelectuales o problemas de comprensión escrita.

2. En los impresos destinados a cumplimentación por los ciudadanos se reservarán espacios apropiados en tamaño para ser rellenados con comodidad y se evitará la utilización de fondos con dibujos y tintas que presenten poco contraste. Deberán ir acompañados de instrucciones claras y concisas.”

De esta forma, existe en la actualidad el marco jurídico que permite considerar esta dimensión de la accesibilidad.



29.3 Solución propuesta

El derecho de las personas discapacitadas al acceso a la información se encuentra recogido en el artículo 21 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, y establece que *"Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación"* .

El Estado actual de los estudios sociales, así como el avance de las tecnologías de la información han alcanzado un notable entendimiento en esta materia, y por tanto, parece preciso trasladar estos logros al ordenamiento de una manera más sistemática, con el fin de dar un marco y pautas en el asunto de la facilidad en la comprensión lectora, simplificación y demás procesos administrativos que extiendan el alcance y uso de los documentos y procesos documentales.

Por tanto, y en coherencia con la diversidad de capacidades de las personas un documento vinculante hará efectivo el derecho referido.



DENUNCIA 30. Registro de la Propiedad de Logroño (Avenida de Portugal, 2)



30.1 Descripción de la vulneración

Los Registros de la Propiedad de España dependen del Ministerio de Justicia. Todos los asuntos referentes a ellos están encomendados a la Dirección General de los Registros y del Notariado.

España se divide en circunscripciones denominadas Distritos Hipotecarios, correspondiéndole a cada uno un Registro de la Propiedad, a cargo de un Registrador.

- Corresponde a los Registradores:
- Registros de la Propiedad de Bienes Inmuebles
- Registros de la Propiedad de Bienes Muebles.
- Registros Mercantiles.
- Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

El Registro de la Propiedad existente en Logroño se ubica en un portal que cuenta con un peldaño de unos 10 cm. en la Avenida de Portugal, número 2, lo que supone una barrera de acceso para personas usuarias de silla de ruedas.

Este es un servicio público al que las personas deben acudir para realizar gestiones relacionadas con muchos aspectos de la vida cotidiana como la adquisición de una vivienda, sin embargo, la falta de accesibilidad de estos



entornos propicia una merma de los derechos de muchas personas que no pueden acceder de una manera igualitaria.

30.2 Identificación de la legislación incumplida

En La Rioja existe el Decreto 19/2000, de 28 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas, en desarrollo parcial de La Ley 5/1994, De 19 de Julio. En su capítulo tercero.- Disposiciones sobre barreras arquitectónicas en la edificación (uso público), se expone que:

“Disposición Undécima.- Accesibilidad exigible en edificios y establecimientos de uso público de titularidad pública o privada.

La construcción, ampliación y la reforma (excepto las obras que afecten a decoración y/o mantenimiento) de edificios y establecimientos destinados a un uso público, sean de titularidad pública o privada deberán ser adaptados o practicables conforme a los mínimos que se establecen en el siguiente cuadro de niveles de accesibilidad. Los edificios y establecimientos destinados a uso público, ya construidos, se declaran Convertibles.

Disposición Duodécima.- Normas de Diseño y trazado de los recorridos interiores en edificios y establecimientos de uso público.

Norma 1.E.-Itinerario Adaptado.

Un itinerario se considera adaptado, cuando cumple las condiciones siguientes:

9.-Un itinerario adaptado, no incluye escalera ni escalón aislado. El desnivel del pavimento con el exterior no superará los 2 cm y el encuentro será redondeado o achaflanado.

10.-Los desniveles, en su caso, serán salvados con ascensor adaptado, rampas adaptadas (fijas o rodantes), plataformas adaptadas (monta escaleras o de movimiento vertical).

Este requisito será recomendable en todos los casos y obligatorio en edificios y/ o establecimientos que comporten un uso público con altura a salvar de más de planta baja más una, o desniveles similares.

14.-Los itinerarios adaptados se situaran:

a) Comunicando el espacio exterior público con el acceso principal.



- b) Comunicando el acceso principal con ascensores, rampas, escaleras, aseos públicos, etc.*
- c) Comunicando el acceso principal con la zona de servicio y atención, sala de espectáculo, conferencia, servicio religioso, asistencial, etc."*

30.3 Solución propuesta

Es necesario que en este edificio, que implica un uso público y en el que se desarrollan gestiones y tramitaciones básicas para los ciudadanos, se resuelva su entrada bajo parámetros de accesibilidad universal. El escalón de acceso al portal se puede resolver mediante una rampa que lo sustituya facilitando así que pueda entrar cualquier persona independientemente de sus capacidades.



DENUNCIA 31. Falta de accesibilidad del programa PADRE de la declaración de la renta de las personas físicas



31.1 Descripción de la vulneración

Una persona con discapacidad refiere sus dificultades en materia de accesibilidad a la aplicación informática, denominada programa Padre, que la Agencia tributaria pone a disposición de la ciudadanía para poder ejercer y realizar la declaración de la renta de las personas físicas.

31.2 Identificación de la legislación incumplida

La vulneración descrita está amparada por al menos las dos leyes siguientes:

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Esta norma jurídica menciona en su artículo 22 el principio de la Accesibilidad, estipulando:

“Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en



otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”.

En términos más concretos, el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

Así, el citado reglamento estimula en su Artículo 5 los criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de internet de las administraciones públicas o con financiación pública, de la siguiente forma:

“La información disponible en las páginas de internet de las administraciones públicas deberá ser accesible a las personas mayores y personas con discapacidad, con un nivel mínimo de accesibilidad que cumpla las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004.

Esta obligación no será aplicable cuando una información, funcionalidad o servicio no presente una alternativa tecnológica económicamente razonable y proporcionada que permita su accesibilidad”.

En términos de derechos (RDL 1/2013) como en el ámbito específico (RD 1494/2007) está contenida la queja esbozada, sin perjuicio de la interpretación de la norma.

31.3 Solución propuesta

Los esfuerzos dedicados por la administración para facilitar la accesibilidad digital de los ciudadanos son encomiables y han mejorado la relación de estos con los entes públicos. Ahora bien, la presente queja muestra un ámbito muy importante que presenta carencias y que debe ser mejorado.

Dado el carácter específico del problema habría que detectar y valorar por medio de una consultoría tecnológica las barreras y soluciones a ofrecer. Parece por tanto, que la mejora del interfaz digital, simplificación del proceso, nuevos canales y formas de relación con la administración, con un soporte telefónico / videoconferencia son aspectos a revisar.

Qué duda cabe, que el actual desarrollo de las tecnologías digitales, hoy en día, en el nuevo paradigma de la denominada “nube” del inglés “Cloud Computing”, puede conseguir y eliminar barreras antes impensables con unos condicionamientos muy diferentes de los acontecidos en la



promulgación del texto legal donde se regularon las condiciones básicas. Este y otros escenarios deben y pueden ser estudiados.



DENUNCIA 32. Incumplimiento de la normativa de accesibilidad de la Secretaría General de Pesca del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente



32.1 Descripción de la vulneración

La Secretaría General De Pesca Del Ministerio De Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, según la estructura del Ministerio, es un órgano superior y directivo del departamento, dependiente directamente del Ministro que adquiere rango de Subsecretaría.

Actualmente, este departamento se encuentra ubicado en un inmueble singular situado en el número 144 de la Calle Velázquez de Madrid. Está compuesto por dos módulos de 4 plantas sobre rasante paralelos a las calles Velázquez y Joaquín Costa, y un tercer módulo que los une, de 8 plantas sobre rasante. Los tres edificios que componen el complejo están unidos y comunicados en todas sus plantas, por lo que puede considerarse un solo edificio. En el interior existe un patio ajardinado de forma triangular, al que limitan las fachadas de los tres módulos descritos.

Recientemente, en el edificio en el que se aloja este organismo perteneciente a la Administración General del Estado, se ha producido una



rehabilitación integral en la que no se ha tenido en cuenta la normativa y preceptos relativos a las condiciones de accesibilidad universal.

Tanto la calle Velázquez como Joaquín Costa, a la altura del inmueble, tienen una rasante en pendiente bastante pronunciada, por lo que al estar las entradas principales en el punto medio de la fachada, la entreplanta o planta principal de acceso al edificio, se encuentra elevada respecto a la altura de calle.

Esto hace que los dos accesos principales (uno por cada calle), tengan una escalinata de 12 y 8 peldaños, respectivamente. Los accesos secundarios, también uno por cada calle, con pavimento de adoquín de granito y de acabado rugoso, están situados en la zona más elevada de cada vía, por lo que se encuentran a nivel de calle y están habilitados para vehículos. A través de ellos se puede acceder al patio interior ajardinado a unos 25 cm. por debajo de la cota de la planta baja o planta de acceso.

Esta situación provoca que para salvar la diferencia de cota entre la vía pública y la entreplanta o planta de acceso sea necesario salvar las escalinatas de 12 y 8 peldaños en los dos accesos principales descritos anteriormente.

32.2 Identificación de la legislación incumplida

Como hemos explicado con anterioridad, esto, sin ninguna duda, ocasiona que se esté impidiendo el acceso a este edificio público a muchas personas con movilidad reducida, y por tanto, a los servicios administrativos que en él se prestan, mermando sus derechos.

Tales derechos quedan recogidos básicamente en el artículo 29 de la CDPD, en que el que garantiza que los Estados Partes en ésta garantizarán los derechos políticos y la posibilidad de gozar de ellos en igualdad de condiciones que los demás.

Las normas de aplicación que aparentemente no están siendo cumplidas son, de ámbito estatal:

- Real Decreto 173/2010 de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006 de 17 de Marzo en Materia de accesibilidad y no Discriminación de las personas con Discapacidad, en el que se aprueba el DB SUA del CTE.



- Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de Noviembre por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social

Y de ámbito autonómico:

- Ley 8/ 1993, de 22 de Junio, de promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas
- Decreto 13/2007 de 15 de marzo por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

32.3 Solución propuesta

Aunque la solución actual para la entrada de las personas con movilidad reducida al inmueble es la utilización del acceso secundario de la calle Joaquín Costa, esta no es razonable, ya que su itinerario no cumple con requisitos mínimos de seguridad tanto por el tipo de pavimento como por las pendientes máximas (superiores al 10%), con una longitud también excesiva, sin mesetas intermedias y sin pasamanos.

Es necesario tener en cuenta que en virtud de la legislación actual la obligación legal de realizar la adecuación es el 4 de Diciembre de 2017, por lo que se ha desaprovechado la oportunidad que suponen este tipo de reformas y obras de mejora de edificios públicos obsoletos para la inclusión de aspectos básicos en cuanto a la accesibilidad universal y que permiten su uso y disfrute por parte de todas las personas más allá de sus capacidades.

Se alega que las obras realizadas se corresponden con una orden de ejecución urgente de reparación y consolidación de fachada por motivos de seguridad, y por tanto, no puede considerarse una obra de rehabilitación, reforma o ampliación tal y como se establece en la normativa.

Aun así, el carácter público del edificio, siendo este de titularidad estatal, y en relación a su tamaño, configuración y número de accesos posibles, hace imprescindible, más allá de la normativa de obligado cumplimiento, la necesidad de acometer la ejecución de una rampa y plataforma de acceso al tratarse de un ajuste de razonable coste inversamente proporcional a las situaciones de discriminación de uso que ocasiona o puede ocasionar.



DENUNCIA 33. Ausencia de accesibilidad en la comisaría del Cuerpo Nacional de Policía situada en la Plaza de las Regiones s/n de Madrid

33.1 Descripción de la vulneración

La administración pública debe ser el abanderado en el cumplimiento de las obligaciones de accesibilidad, tanto en la adopción de soluciones innovadoras, como en el propio cumplimiento del marco normativo vigente.

En cambio son muchos los edificios que siguen teniendo déficits en cuanto a su adecuación para uso y disfrute de los ciudadanos con discapacidad, de los que son gestores, propietarios y responsables los poderes públicos en sus distintos niveles administrativos.

Esto es terriblemente significativo si pensamos que los edificios públicos son dependencias a las que es necesario acudir para realizar trámites, gestiones o recibir servicios necesarios para muchas personas. Existen muchos ejemplos en los que podemos ver la importancia que tienen este tipo de edificios para todos, y va desde un simple pago de impuestos hasta una visita médica.

Como ejemplo de edificios públicos básicos en la vida cotidiana de las personas se pueden citar las comisarías de policía. En la sede de la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía de la plaza de las Regiones en Madrid se atiende a la ciudadanía para aspectos tan importantes y cotidianos como la expedición del Documento Nacional de Identidad. Esta en concreto, incumple las normas y preceptos relativos a las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras para las personas con discapacidad que rigen en la Comunidad de Madrid y en el ámbito nacional, ya que no es accesible a personas con movilidad reducida, al tener varios peldaños en la puerta de acceso y no existir ningún sistema alternativo para acceder a la misma.

33.2 Identificación de la legislación incumplida

La accesibilidad universal se encuentra íntimamente relacionada con el principio de igualdad. La Convención así lo prevé en el inciso F del artículo 3, y además se encuentra regulado como derecho en el artículo 9. Tal y cómo viene recogido en la Convención, la accesibilidad universal resulta ser



una condición ineludible para el ejercicio de los derechos por todas las personas en igualdad de oportunidades, y para, en último término, conseguir el logro de la igual dignidad humana y del libre desarrollo de la personalidad.

A su vez, el artículo 13 de dicha Convención recoge el acceso igualitario a la justicia, promoviendo los Estados Partes la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario.

Como ya hemos dicho, la Convención recoge el aspecto de la accesibilidad, que compromete a los Estados a adoptar las medidas pertinentes a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de su vida, en aplicación del derecho de igualdad.

La Ley 8/1993, de 22 de Junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, norma de aplicación de la Comunidad de Madrid, en su artículo 19 establece:

“Accesos al interior de la edificación”, expone que: Uno, al menos, de los accesos al interior de la edificación deberá estar desprovisto de barreras arquitectónicas y obstáculos que impidan o dificulten la accesibilidad. En el caso de un conjunto de edificios e instalaciones, uno, al menos, de los itinerarios peatonales que los unan entre sí y con la vía pública deberá cumplir las condiciones establecidas para dichos itinerarios y deberá estar debidamente señalizado.”

Esta Ley de aplicación dispone asimismo de un Régimen Sancionador, desarrollado por el Decreto de 20 de Mayo de 1999 y su artículo 44 establece las competencias para establecer sanciones por infracciones de las normas contenidas en la propia Ley.

Acorde con la información recibida por ciudadanos con discapacidad se entiende que esta sede de la Policía Nacional presenta graves obstáculos de accesibilidad para las personas con movilidad reducida que acuden a estas dependencias públicas a recibir servicios públicos, imposibilitando su acceso como cualquier otro ciudadano, incumpliendo además la normativa vigente sobre accesibilidad universal.

En último término lo que se provoca es una discriminación por cuestión de discapacidad, cercenando la obligación de muchos ciudadanos a materializar sus derechos en un edificio público.



33.3 Solución propuesta

Es necesario que en esta delegación de la Policía Nacional de la Plaza de las Regiones s/n situada en Madrid, se pongan en marcha medidas para mejorar la accesibilidad de su entrada, porque en consecuencia, no es solo una cuestión de acceso "físico" a un lugar público sino que lo que hay detrás de ello es limitación, imposibilidad o dificultad para ejercer de una manera igualitaria para todos una serie de derechos ciudadanos.

Mejorar los accesos a los edificios es relativamente fácil cuando existe predisposición y voluntad, ya que existen soluciones técnicas eficaces y con un coste razonable que permiten a las personas con movilidad reducida salvar las barreras existentes. Lo ideal es concebir la accesibilidad desde el inicio, desde el diseño, pero cuando por distintas razones eso no ha sido así, los escalones de la entrada se pueden complementar con una rampa, una plataforma salva-escaleras o habilitando otro acceso a nivel de calle en alguna otra parte del edificio.



DENUNCIA 34. Deficiencias de accesibilidad de la Oficina de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas

34.1 Descripción de la vulneración

El Real Decreto 200/2012, de 23 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad regula en detalle, en su artículo 7, las funciones de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas:

“Corresponde a la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas las funciones de dirección, impulso, coordinación general y supervisión de los servicios encargados de la actualización y ejecución del Plan Nacional sobre Drogas. En el ámbito de las competencias del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, bajo la superior dirección del Secretario de Estado de Servicios Sociales e Igualdad asume el impulso de las políticas de reducción de la demanda del consumo de drogas y de los programas de prevención, tratamiento, rehabilitación y reducción de daños relacionados con conductas adictivas.”

Su oficina pública está ubicada en la Plaza de España, 17, planta baja, en Madrid. Esta oficina precisamente, según se recoge en el expediente Q/201400587 presentado por el CERMI a la Oficina de Atención a la Discapacidad, presenta algunas deficiencias de accesibilidad que se requieren sean subsanadas.

34.2 Identificación de la legislación incumplida

El acceso por la Plaza de España y de modo provisional, hasta la realización de las obras en la puerta de la Plaza Emilio Jiménez Millás, tiene habilitado un protocolo en el caso de que acuda a la oficina una persona con movilidad reducida, mediante el cual los vigilantes le facilitarán el acceso por la puerta de Emilio Jiménez Millás, ya que en esta entrada existe elevador para silla de ruedas que salva los escalones presentes en el vestíbulo de dicha entrada.

En nuestra opinión, quedaría vulnerado el artículo 25 de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, pues éste reconoce el



derecho de las personas con discapacidad de gozar de un alto nivel de salud sin discriminación alguna por motivos de discapacidad.

A su vez, el artículo 29 de dicha Convención garantiza a las personas con discapacidad los derechos políticos y posibilidad de gozar de ellos en plena igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos.

34.3 Solución propuesta

En el presente caso, y en todo aquél relacionado con éste tema, es fundamental implantar las medidas necesarias para evitar cualquier inconveniente de accesibilidad, que no sólo implica un aspecto físico de entrada a este lugar, sino la posible limitación de ejercer una serie de derechos reconocidos de forma igualitaria.



DENUNCIA 35. La insuficiente dotación de intérpretes de lengua de signos en diferentes ámbitos de la vida pública



35.1 Descripción de la vulneración

El lenguaje es el vehículo más importante para la comunicación, la transmisión de conocimiento e información, además es la herramienta básica para el desarrollo de las relaciones individuales y sociales.

En España hay cerca de un millón de personas con algún tipo de discapacidad auditiva. Vivir en una sociedad mayoritariamente oyente, y aún con mucho que mejorar en el terreno de la accesibilidad universal, implica para estas personas enfrentarse a una serie de barreras que dificultan acceder a la información y a la comunicación con el entorno

El innegable hecho de vivir en una sociedad mayoritariamente oyente hace como requisito fundamental para fomentar el progreso y la igualdad hace resaltar la conquista del reconocimiento y puesta en valor de la lengua de signos, que se regula en nuestro país a través de la Ley 27/2007, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. La mencionada ley en su artículo 1 afirma que:

“Esta ley tiene por objeto reconocer y regular la lengua de signos española como lengua de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas en España que libremente decidan utilizarla, sin perjuicio del reconocimiento de la lengua de signos catalana en su



ámbito de uso lingüístico, así como la regulación de los medios de apoyo a la comunicación oral."

En la práctica cotidiana y en el día a día de las personas usuarias de lengua de signos es necesario denunciar la insuficiente dotación de recursos dedicados a la superación de barreras, y hacer posible la comunicación y efectiva la inclusión e igualdad de estas personas. En la mayoría de los ámbitos no se dispone de adaptaciones visuales y acústicas que permitan mejorar la audición y recepción de la información auditiva, o de los medios de apoyo necesarios para la comunicación oral, o de servicio de intérpretes de lengua de signos.

Estos ámbitos pasan por la educación (colegios y universidades), medios de transporte, relaciones con la administración pública, medios de comunicación, otros servicios públicos, etc.

Es por eso imprescindible la actuación de los poderes públicos para, no solo legislar, sino también hacer que se cumpla la ley y dotar de recursos materiales y económicos a estos servicios relacionados con la interpretación de lengua de signos que sirvan para facilitar la integración plena de las personas con discapacidad auditiva en la vida comunitaria.

35.2 Identificación de la legislación incumplida

La Ley 27/2007 reconoce como sus ámbitos de aplicación las siguientes áreas:

Bienes y servicios a disposición del público.

Transportes.

Relaciones con las Administraciones Públicas.

Participación política.

Medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información.

Además, esta ley toma como principios:

- **Transversalidad de las políticas en materia de lengua de signos y medios de apoyo a la comunicación oral:** Las actuaciones que desarrollen las Administraciones Públicas no se limitarán únicamente a planes, programas y acciones específicos, pensados exclusivamente para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas usuarias de dichas modalidades lingüísticas o medios de apoyo, sino que han de comprender las políticas y líneas de acción de carácter general en cualquiera de los ámbitos de



actuación pública, teniendo en cuenta las diversas necesidades y demandas de las personas usuarias de las mismas.

- **Accesibilidad universal:** Los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos e instrumentos, herramientas y dispositivos deben cumplir las condiciones necesarias para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.
- **Libertad de elección:** Las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas y, en su caso, sus padres o representantes legales, en el supuesto de que sean menores de edad o estén incapacitadas podrán optar por la lengua oral y/o la lengua de signos española y/o las lenguas de signos propias de las Comunidades Autónomas.
- **No discriminación:** Ninguna persona podrá ser discriminada ni tratada desigualmente, directa o indirectamente, por ejercer su derecho de opción al uso de la lengua de signos española y/o de las lenguas de signos propias de las Comunidades Autónomas y/o de medios de apoyo a la comunicación oral en cualquier ámbito, sea público o privado.
- **Normalización:** Principio en virtud del cual las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas deben poder llevar una vida normal, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier persona.

Es de sobra conocido que la falta de intérpretes de lengua de signos en los distintos ámbitos, incluso en lo público, hace que este último principio de normalización por el que las personas sordas usuarias de lengua de signos deben poder acceder a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que cualquier otra persona, no se haga efectivo produciendo una discriminación indirecta, no formal porque lo recoge la ley, pero sí de facto al no dotarse de suficientes recursos para hacer esa normalización efectiva.

Se recogen a continuación una serie de denuncias, y por tanto, de reivindicaciones sobre la intensificación y extensión de los servicios de interpretación de lengua de signos en distintos ámbitos, las cuales son necesarias atender y corregir.

En el ámbito educativo:

Según el artículo 7 de la Ley 27/2007, del aprendizaje en la Formación Reglada:



“1. Las Administraciones educativas dispondrán de los recursos necesarios para facilitar en aquellos centros que se determine, de conformidad con lo establecido en la legislación educativa vigente, el aprendizaje de las lenguas de signos españolas al alumnado sordo, con discapacidad auditiva y sordociego que haya optado por esta lengua. En caso de que estas personas sean menores de edad o estén incapacitadas, la elección corresponderá a los padres o representantes legales.

2. Las Administraciones educativas ofertarán, en los centros que se determinen, entre otros, modelos educativos bilingües, que serán de libre elección por el alumnado sordo, con discapacidad auditiva y sordociega o sus padres o representantes legales, en el caso de ser menores de edad o estar incapacitados.”

Y en el artículo 10:

“a) Educación: Las Administraciones educativas facilitarán a las personas usuarias de las lenguas de signos españolas su utilización como lengua vehicular de la enseñanza en los centros educativos que se determinen. Igualmente promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lenguas de signos españolas por las personas usuarias de las lenguas de signos españolas en los centros que se determinen. En el marco de los servicios de atención al alumnado universitario en situación de discapacidad, promoverán programas e iniciativas específicas de atención al alumnado universitario sordo, con discapacidad auditiva y sordociego, con el objetivo de facilitarle asesoramiento y medidas de apoyo.”

Una de las denuncias relativas al ámbito educativo se refiere a que en la mayoría de los institutos ordinarios de atención educativa preferente de alumnado con discapacidad auditiva de las Islas Canarias, y en la Universidad de La Laguna, deberían de disponerse de recursos para el alumnado sordo, ya que son centros de formación dónde acuden a diario alumnos/as con estas necesidades. Todos son dependientes de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias. El problema fundamental es la falta de atención a los/as alumnos/as sordos/as en centros de enseñanza al no disponer del horario completo de servicio de intérpretes de lengua de signos. Esto ocasiona que los/as alumnos/as sordos/as no puedan seguir el mismo ritmo de aprendizaje en comparación con los /as alumnos/as oyentes. Se hace imprescindible que la Consejería de Educación aumente el servicio de intérpretes de lengua de signos en los centros públicos de integración para poder ofrecer un horario completo a los/as alumnos/as sordos/as.



En cuanto a los centros de Castilla-León, según otra denuncia, los intérpretes de lengua de signos de ámbito educativo que actualmente ofrecen servicios al alumnado sordo solo cubren algunas horas de todas las que componen el currículo educativo. Se exige la obligatoriedad de cubrir todo el horario lectivo del alumno/a. Además, no hay posibilidad de contar con el apoyo de un intérprete de lengua de signos en los centros concertados y debería existir esta opción. Tampoco existe oferta de centros con educación bilingüe (lengua oral-lengua de signos) y solo hay equipos específicos de orientación pedagógica para el alumnado sordo en León y Salamanca, siendo preciso que se ubique como mínimo un equipo por provincia. En definitiva, este tipo de problemas condiciona negativamente el futuro académico y laboral de las personas sordas e imposibilita el acceso a la educación en iguales condiciones que el resto de alumnos en unos casos, y en otros la libre e informada elección del método y proceso educativo.

En la Universidad Complutense de Madrid sucede algo similar. A ella acuden personas sordas a formarse, las cuales han solicitado intérpretes de lengua de signos para sus clases, y sin embargo, desde los órganos y estamentos de la universidad solo encuentran trabas, según su testimonio. Las horas de interpretación no cubren la totalidad de las horas lectivas, ya que solo cubre la primera matriculación y los requisitos a cumplir son muy exigentes, sin contar con que en muchas ocasiones las tutorías o exámenes se plantean de forma imprevista. La falta de intérpretes hace que no puedan acceder a la información, coartando el ejercicio del derecho básico a la educación en igualdad de condiciones como las demás personas. La respuesta desde la universidad es que no existen suficientes recursos económicos para cubrir la totalidad de las horas lectivas.

En el ámbito sanitario:

Según el artículo 10, de la misma ley, Acceso a los bienes y servicios a disposición del público:

“c) Salud. Las Administraciones Públicas competentes promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lengua de signos española y/o en las lenguas de signos propias de las comunidades autónomas si las hubiera, en el caso de que así se solicite previamente, para los usuarios que lo necesiten en aquellos centros sanitarios que atiendan a personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas”

En el Centro de Salud del municipio de Peralta (Navarra), centro público de referencia, una persona con discapacidad auditiva y usuaria de lengua de signos ha tenido y tiene problemas de comunicación con sus médicos de atención primaria. Eso ocasiona no poder atender adecuadamente su problema de salud de una manera autónoma, teniendo que recurrir a la



ayuda de una tercera persona perdiendo su intimidad e independencia. Es necesario facilitar el servicio de intérpretes en los centros de salud cuando acuden personas sordas al mismo.

En el ámbito de las relaciones con la administración:

El artículo 12, Relaciones con las Administraciones Públicas:

“1. Las Administraciones Públicas competentes promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lengua de signos española y/o en las lenguas de signos propias de las comunidades autónomas si las hubiera, en el caso de que así se solicite previamente, para las personas que sean usuarias de la misma, al objeto de facilitar las relaciones de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas con las Administraciones Públicas.

2. En relación con la Administración de Justicia y Penitenciaria se promoverán las condiciones adecuadas, tales como formación y disponibilidad de servicios de intérprete de lengua de signos española y/o en las lenguas de signos propias de las comunidades autónomas si las hubiera, para hacer efectiva la aplicación de lo dispuesto en el artículo 143 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, así como en los procesos que se rigen por la Ley de Enjuiciamiento Criminal, respecto de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.”

Según una denuncia de la Confederación Estatal De Personas Sordas (CNSE), en los juzgados de primera instancia de Castilla y León, las personas sordas en muchas ocasiones no cuentan con intérpretes de lengua de signos y cuando lo hacen, la calidad de la interpretación no es la correcta, ya que estos profesionales no están formados en un lenguaje tan técnico como el jurídico. Esto supone una situación de vulnerabilidad y desventaja para las personas sordas, que en muchos casos ocasiona la pérdida de juicios celebrados por no poder ejercer su defensa en igualdad de condiciones. Además de la discriminación en sí misma que significa, supone pérdidas económicas, en muchos casos. En ocasiones los titulares de los juzgados se han hecho cargo de la situación y han permitido la entrada de intérpretes personales de las personas sordas que lo han solicitado previamente en la FAPSCL, pero en otros casos, por el contrario, han denegado el paso del intérprete a los actos de conciliación, por ejemplo, por no considerarlos parte del proceso judicial.

Existe una desinformación por parte de la administración de justicia de a quién corresponde contratar el servicio de interpretación. Es necesario apuntar que esta situación de desventaja tiene consecuencias graves ya que, como para cualquier persona, el ámbito jurídico es delicado y personal



y, por esto, debemos garantizar la accesibilidad total de los usuarios de lengua de signos.

En el ámbito de la comunicación, ocio y cultura:

El artículo 14, Medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información, expone que:

“1. Los poderes públicos garantizarán las medidas necesarias para que los medios de comunicación social, de conformidad con lo previsto en su regulación específica, sean accesibles a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas mediante la incorporación de las lenguas de signos españolas.”

Y el 10, de Acceso a los bienes y servicios a disposición del público:

“d) Cultura, Deporte y Ocio. Las Administraciones Públicas competentes promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lenguas de signos españolas, en el caso de que así se solicite previamente, para las personas que sean usuarias de la misma, en aquellas actividades culturales, deportivas, de esparcimiento y de ocio que se determinen, tales como cines, teatros y museos nacionales, monumentos histórico-artísticos del Patrimonio del Estado y visitas guiadas en las que participen personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.”

En estos ámbitos, también existen situaciones desfavorables que viven con frecuencia las personas sordas y sus familiares. Por ejemplo, a través de FAPSCL (Castilla y León), nos llega la denuncia de que:

- La mayoría de los museos y salas de exposición no son accesibles para la comunicación de personas sordas. Deberían disponer de audioguías en lengua de signos u horarios con intérpretes de lengua de signos.
- Hay algunas salas que anuncian con carteles el disponer de signoguías en colaboración con la CNSE y, al solicitar el dispositivo, resultan estar con la batería descargada y no funcionan. Deberían cumplir con un mantenimiento mínimo de los dispositivos.
- Las proyecciones de cine carecen de subtítulos en la gran mayoría de las salas.
- En las televisiones locales de Castilla y León no existe subtítulo ni lengua de signos.



- En TVCyL, en la actualidad, se emiten 5 horas semanales de subtítulo y lengua de signos, que coinciden con el programa de noticias matutino. Sería necesario ampliar ese horario a todos los programas. Esto genera desinformación del colectivo de personas sordas acerca de la actualidad local y regional.

35.3 Solución propuesta

El derecho a la accesibilidad y el derecho de las personas con discapacidad a la libertad de expresión y a recibir y recabar información se encuentra tipificado en los artículos 9 y 21 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

Es necesario dotar a las normas que reconocen los derechos de las personas usuarias de lengua de signos de un contenido real que quede reflejado en su vida cotidiana y en la mejora de su calidad de vida. La comunicación, la transmisión de información y conocimiento en los ámbitos tratados, así como en muchos otros, es imprescindible para poder ejercer los derechos en igualdad de condiciones que el resto de personas.

La extensión y correcta dotación de recursos destinados a la interpretación de lengua de signos, sobre todo en los servicios públicos, es fundamental para situaciones tan aparentemente sencillas como una visita médica, una conciliación en el ámbito judicial, disfrutar de la visita a un museo, tomar las clases en la escuela o universidad, etc.

Detrás de ello existe una discriminación en la que, dependiendo del ámbito, puede llegar a ser crucial para el desarrollo de las personas. Pensemos en los alumnos sordos que acuden a diario en la escuela: si en ella no se ponen a disposición de los niños las suficientes horas de interpretación de lengua de signos, su ritmo de aprendizaje puede ser menor y condicionarles en el futuro académico y profesional, ya en la edad adulta.



DENUNCIA 36. Falta de accesibilidad del colegio electoral Bravo Murillo de Madrid



36.1 Descripción de la vulneración

Un ciudadano el día de las elecciones al Parlamento Europeo del 25 de Mayo de 2014, encontró barreras de accesibilidad en su colegio electoral lo que sin ninguna duda estaba limitando el ejercicio de la participación democrática a muchas personas con discapacidad motora censada en ese distrito.

En concreto sucedió en el Colegio Público Bravo Murillo de Madrid, ubicado en la calle Fermín Caballero, 82, en el que no existía un acceso dotado de la mínima accesibilidad para personas con discapacidad física.

A requerimiento de la Policía Nacional a esta persona se le informa que hay otra entrada para personas con discapacidad, la cual no estaba señalizada, y además se encontraba cerrada bajo la justificación de que no se puede mantener la vigilancia en las dos puertas. Solo bajo solicitud (a voces, desde la parte exterior del colegio) se abre esa puerta.

36.2 Identificación de la legislación incumplida

Según el Real Decreto 422/2011, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para la participación de las personas con discapacidad en la vida política y en los procesos electorales, en su artículo 3.- Accesibilidad de los locales electorales:



“1. Se garantiza el acceso a las personas con discapacidad a los locales y mesas electorales.

2. En todo proceso electoral los ayuntamientos propondrán a las Delegaciones Provinciales de la Oficina del Censo Electoral locales accesibles para ubicar en ellos las secciones y las mesas electorales. En el supuesto de que no exista ningún local accesible y tal extremo se justifique por la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral correspondiente ante la Junta Electoral competente, ésta adoptará las medidas necesarias para que los locales disponibles sean accesibles durante la jornada electoral.

3. Los electores podrán presentar reclamaciones respecto a locales electorales que incumplan los requisitos legales de accesibilidad dentro de los plazos y según el procedimiento previsto en el artículo 24.3 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio.”

Por tanto, se está incumpliendo la normativa que regula el derecho de las personas con discapacidad a participar políticamente en igualdad de condiciones al resto de ciudadanos.

36.3 Solución propuesta

En el caso de este colegio, aunque existe un acceso posible este se encuentra cerrado, sin señalizar y solo abierto bajo demanda (con un protocolo inadecuado). Este hecho no facilita la normalización e igualdad plena de las personas con discapacidad, siendo necesario que el acceso principal sea el adecuado para todas las personas.

Es el artículo 29 de la CDPD el que reconoce los derechos políticos y la participación igualitaria en la vida política y pública de las personas con discapacidad, garantizando *“procedimientos, instalaciones y materiales electorales adecuados, accesibles y fáciles de entender y utilizar”*.

Esta situación, aunque ejemplificada en este colegio, es un hecho que se repite sistemáticamente en muchos colegios en las citas electorales que en definitiva merma el ejercicio de los derechos políticos de las personas con discapacidad.



DENUNCIA 37. Oficina del Servicio Público de Empleo Estatal en Aluche (Madrid)



37.1 Descripción de la vulneración

El Servicio Público de Empleo Estatal, SEPE, es un organismo autónomo de la Administración General del Estado, adscrito actualmente al Ministerio de Empleo y Seguridad Social al que se le encomienda la ordenación, desarrollo y seguimiento de los programas y medidas de la Política de Empleo, en el marco de lo establecido en la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de empleo.

Existe una red territorial de 759 oficinas distribuidas en 52 provincias del Estado español desde las que se gestionan las prestaciones por desempleo mediante la atención presencial, y una de ellas a la que se refiere la siguiente denuncia, se encuentra ubicada en C/ Illescas, número 189, en el distrito madrileño de Aluche. Según reza la página web del organismo, esta oficina está dotada de medidas de accesibilidad.

La persona que hace llegar esta queja debía cumplimentar y entregar una documentación en dicha oficina para regular su situación laboral, sin embargo, encontró problemas referidos a la información y comunicación en



la oficina ya que sólo es visual sin otras alternativas para realizar acciones como:

- Solicitud de turno
- Informar del turno y mesa correspondiente
- Cumplimentación de formularios

37.2 Identificación de la legislación incumplida

En este tipo de oficinas se realizan trámites administrativos obligatorios y/o necesarios para muchas personas y se deberían habilitar alternativas en distintos formatos para que personas con discapacidad visual y auditiva puedan hacer uso de los servicios que allí se prestan. Lo contrario supone una vulneración de derechos y un trato desigual, ya que rompe el principio de autonomía y de normalización de las personas con discapacidad.

En la normativa autonómica referente a accesibilidad universal, se encuentra el Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, en el que la NORMA 5. Señalización y comunicación adaptadas, específica que:

“e) Los sistemas de asignación para señalar, en determinado servicio, el turno, lugar de atención o ambos, deberán contar con información, visual y sonora.”

37.3 Solución propuesta

El derecho de las personas discapacitadas a vivir una vida con la mayor independencia posible y a participar en la vida pública y política se encuentra tipificado en los artículos 19 y 29 respectivamente de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. En muchos otros ámbitos y oficinas de atención al público existen habilitados dispositivos que complementan información y comunicación visual y acústica para que puedan ser utilizados por todas las personas independientemente de sus capacidades.

En las oficinas de atención al ciudadano de las administraciones públicas es imprescindible que se dote de máquinas expendedoras de turnos con un diseño universal, al igual que la información que se dé en la oficina útil para el ciudadano debe tener distintos formatos accesibles.



DENUNCIA 38. Necesidad de mayor presencia de intérpretes de lengua de signos española en servicios y recursos públicos

38.1 Descripción de la vulneración

El colectivo de personas cuya Lengua de comunicación es la lengua de signos manifiestan su falta de accesibilidad presencial a los servicios y recursos públicos. Reportan la necesidad de la presencia de más intérpretes en lengua de signos española (ILSE) para poder atender todas las demandas de las personas sordas usuarias en servicios y recursos tales como: Urgencias y servicios sanitarios; Educación en todas las etapas; Formación y Empleo; Universidad; Servicios y recursos de los Ayuntamientos tales como: Unidades de Trabajo Social, Centros de Atención a la Mujer; Policía, etc.

Incluso en ocasiones se ha negado a la persona sorda su derecho a participar en algún curso formativo debido a la negativa a dotarle de estas personas de apoyo para hacer accesible el mismo.

En cuanto a la accesibilidad en el sistema educativo, dista mucho de cubrir las necesidades de ILSE y especialistas en lengua de signos española del alumnado sordo, incluso en los Centros de Atención Preferente.

38.2 Identificación de la legislación incumplida

La lengua de signos española tiene carácter oficial al ser promulgada la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas.

Así en su Artículo 2, se establece el “Derecho al aprendizaje, conocimiento y uso de las lenguas de signos españolas y de los medios de apoyo a la comunicación oral”:

“Los ámbitos de aplicación son (artículo 6):

De acuerdo con el principio de transversalidad de las políticas en materia de discapacidad, lo dispuesto en esta Ley se aplicará en las siguientes áreas:



1. *Bienes y servicios a disposición del público.*
2. *Transportes.*
3. *Relaciones con las Administraciones Públicas.*
4. *Participación política.*
5. *Medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información."*

Igualmente, desde el nuevo paradigma procedente de la convención de los derechos humanos sintetizado en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se explicita el derecho a la accesibilidad (artículo 22) refiere:

"Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales".

Por tanto, la doble protección frente a este derecho vulnerado proviene tanto de la Ley 27/2007 como desde la protección transversal del Real Decreto Legislativo 1/2013.

38.3 Solución propuesta

Si bien la vulneración presentada es transversal sí refleja una discriminación particular de personas que no pueden realizar actividades tan habituales como la formación en todos los niveles o trámites administrativos de muy diferente índole. El derecho a la accesibilidad de las personas discapacitadas se encuentra tipificado en el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, y el derecho a la libertad de expresión, opinión y el acceso a la información se regula en el artículo 21 de la citada Convención, donde se establece lo siguiente:

"los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad



de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación"

Más concretamente, en los apartados ulteriores de este mismo artículo se recoge que los Estados Partes deberán:

"aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales; c) Alentar a las entidades privadas que presten servicios al público en general, incluso mediante Internet, a que proporcionen información y servicios en formatos que las personas con discapacidad puedan utilizar y a los que tengan acceso; d) Alentar a los medios de comunicación, incluidos los que suministran información a través de Internet, a que hagan que sus servicios sean accesibles para las personas con discapacidad; e) Reconocer y promover la utilización de lenguas de señas".

Los recursos disponibles para satisfacer la demanda del derecho reseñado deben ser diseñados de acuerdo a la demanda efectiva, buscando si fuera menester nuevas fórmulas de implementación, por ejemplo, considerando apoyo de avatares o soporte telemático siempre con la participación y supervisión de los interesados.

Igualmente, una mayor extensión y formación en determinados niveles, principalmente el formativo se revela necesaria.



II. RECOPIACIÓN DE DENUNCIAS A NIVEL AUTONÓMICO

ANDALUCÍA

A continuación se expone la denuncia de accesibilidad de Andalucía relativa a la ausencia de programas adaptados para personas con discapacidad auditiva en las escuelas oficiales de idiomas.

BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 39. No existen programas adaptados para personas con discapacidad auditiva en las Escuelas Oficiales de Idiomas

39.1 Descripción de la vulneración

Esta queja refiere al proceso de aprendizaje de una segunda lengua por una persona con discapacidad auditiva en la Escuela Oficial de Idiomas y Centro de Lenguas Modernas de la ciudad de Granada en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El problema procede de la falta de material didáctico apropiado para el aprendizaje de una lengua cuando el estudiante presenta dificultades en el lenguaje oral, principalmente escuchar, y por tanto con una mayor necesidad de apoyos. La dificultad se agrava cuando la falta de concienciación y las actitudes no son suficientemente receptivas.

La importancia de conseguir un certificado oficial de idiomas viene determinada porque es necesaria su acreditación para la obtención del Grado de cualquier carrera universitaria. Se ha presentado una queja ante la delegación de educación, sin resolución del problema.



39.2 Identificación de la legislación incumplida

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, establece los principios para la protección de los derechos humanos del colectivo de personas con discapacidad en su artículo 3º, siendo la Igualdad de oportunidades (e), La accesibilidad universal (h), La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad (j), los principales.

A efectos de la presente queja la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, protege y explicita los medios de apoyo

El artículo 4º define dos conceptos clave en el proceso formativo, estos son:

“Medios de apoyo a la comunicación oral: son aquellos códigos y medios de comunicación, así como los recursos tecnológicos y ayudas técnicas usados por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas que facilitan el acceso a la expresión verbal y escrita de la lengua oral, favoreciendo una comunicación con el entorno más plena”.

“Logopeda y Maestro/a Especialista en audición y lenguaje: Profesionales especializados en sistemas alternativos y/o sistemas aumentativos de apoyo a la comunicación oral, que estimulan y facilitan el desarrollo de la misma”.

Respecto al acceso a los bienes y servicios a disposición del público, en particular en el ámbito de la educación se legisla (artículo 19.a):

“Las Administraciones educativas facilitarán a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, usuarias de la comunicación oral su utilización en los centros educativos que se determinen.

Igualmente promoverán la prestación de los medios de apoyo a la comunicación oral por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas usuarias de la comunicación oral en los centros que se determinen.

En el marco de los servicios de atención al alumnado universitario con discapacidad, promoverán programas e iniciativas específicas de atención al estudiante universitario sordo, con discapacidad auditiva y sordociego, con el objetivo de facilitarle asesoramiento, orientación y medios de apoyo a la comunicación oral.”.



Por tanto, el cuerpo normativo tiene en cuenta los principios fundamentales que deben estar protegidos por ley, así como en el aspecto específico que se aborda queda contenido su exigibilidad al propio sector público.

39.3 Solución propuesta

Es preciso desarrollar en base a los principios que soportan el texto de referencia en el ámbito de la discapacidad, como son el principio de igualdad de oportunidades, no discriminación, accesibilidad universal, inclusión en la comunidad, programas adaptados para personas con discapacidad auditiva en el aprendizaje de segundas lenguas.

El derecho a la educación de las personas discapacitadas en las mismas condiciones de igualdad que los demás se encuentra recogido en el artículo 24 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, en el que se establece lo siguiente en su apartado 3:

"Los Estados Partes brindarán a las personas con discapacidad la posibilidad de aprender habilidades para la vida y desarrollo social, a fin de propiciar su participación plena y en igualdad de condiciones en la educación y como miembros de la comunidad. A este fin, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes, entre ellas:

a) Facilitar el aprendizaje del Braille, la escritura alternativa, otros modos, medios y formatos de comunicación aumentativos o alternativos y habilidades de orientación y de movilidad, así como la tutoría y el apoyo entre pares;

b) Facilitar el aprendizaje de la Lengua de señas y la promoción de la identidad lingüística de las personas sordas; c) Asegurar que la educación de las personas, y en particular los niños y las niñas ciegos, sordos o sordociegos se imparta en los lenguajes y los modos y medios de comunicación más apropiados para cada persona y en entornos que permitan alcanzar su máximo desarrollo académico y social".

Por otro lado, el conocimiento de las necesidades del colectivo, sus particularidades y modos de interacción son prácticas formativas que deben ser llevadas a cabo en el seno del centro entre el equipo docente, y la propia administración para conseguir una normalización en el proceso de aprendizaje. Esta formación pretende evitar malas prácticas como Aumentar el volumen de radio, hablar en voz alta, medidas que no mejoran el desempeño del alumno. Una buena acción es adaptarse a las necesidades del alumno con una actitud positiva.



Otras acciones que pueden contribuir a la resolución del problema reseñado proceden de la propia formación entre pares; esto es apoyo de personas con discapacidad auditiva que han adquirido una segunda lengua, mostrando sus experiencias tanto al alumno como al profesorado.



ARAGÓN

A continuación se exponen varias denuncias de accesibilidad en Aragón, por un lado la mala calidad del subtítulado en la televisión autonómica y la falta de accesibilidad de espacios dedicados a la cultura y el ocio, en concreto, salas de cine.

COMUNICACIÓN, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y MEDIOS Y CANALES DIGITALES

DENUNCIA 40. Mala calidad del subtítulado en las cadenas de televisión. Aragón TV



40.1 Descripción de la vulneración

La importancia del subtítulado es capital para el millón de personas con discapacidad auditiva con dificultades para acceder a la televisión en España. La televisión es el principal medio de comunicación de masas y máximo vehículo para muchas personas de acceso a la información, ocio y cultura en nuestras sociedades, y precisamente al que las personas con discapacidad auditiva no tienen un acceso normalizado.

Actualmente, la ley obliga a los operadores de televisión a emitir un determinado porcentaje de su programación subtitulada o en lengua de signos (para sordos) y audiodescrita (para ciegos). Su implantación progresiva hasta llegar a un 100% de la programación, tanto en directo como en diferido, es una reivindicación prioritaria para conseguir una verdadera accesibilidad a la información.

Pero más allá de su existencia, y del cumplimiento de las cuotas fijadas normativamente, es imprescindible que el subtulado sea de alta calidad para que cumpla con su objetivo primigenio.

Algunos de los aspectos a tener en cuenta para una correcta ejecución del subtulado son, por ejemplo, los colores que se atribuyen a los personajes atendiendo a su importancia (amarillo, verde, cian, magenta, en orden de importancia, y blanco para personajes secundarios, subtulado de un telediario o el narrador de un documental). También el número de caracteres máximos que debe tener una línea, su alineación a la izquierda o centrada, y el de emoticonos para explicar situaciones como susurros o gritos.

Son numerosas las personas con discapacidad auditiva usuarias del subtulado para acceder a la televisión que se quejan de, por ejemplo, incorrecciones gramaticales, incluidas faltas de ortografía que hacen inútil el subtulado para entender el visionado de contenidos de televisión.

Una de ellas se refiere a Aragón TV, televisión de servicio público, *“que facilita el derecho a la información, entretiene y quiere conectar con las necesidades y aspiraciones de todos los aragoneses.”*

Todo hace indicar que dentro de las necesidades de todos los aragoneses se quedan fuera aquellas relativas a las personas con discapacidad auditiva que requieren de subtítulos para poder disfrutar de su televisión pública autonómica.

A través de FAAPAS, Federación Aragonesa de Asociaciones de Padres Afectados y Amigos de los Sordos, llega esta denuncia respecto a los constantes errores en cuanto al cumplimiento de la normativa UNE 153010 para la emisión de subtulado para personas con discapacidad auditiva.

El 9 de julio de 2013 representantes de esta asociación se reunieron con Alberto J. Marcos Calvo, Jefe de Ingeniería y Explotación de FORTA, para exponerles estas cuestiones y tras no ver ningún cambio, directamente con responsables de Aragón TV. a respuesta a la queja fue vaga al inicio, incluso defendían que el subtulado estaba bien realizado, pero cuando se les aportaron documentos gráficos que demostraban que no era así, su respuesta fue que en unos dos meses lo solucionarían, aunque uno de los



argumentos fue que es un proceso muy costoso y que no ganaban apenas dinero con este trabajo.

40.2 Identificación de la legislación incumplida

La aplicación a nivel internacional del subtítulo de los contenidos audiovisuales se tipifica en el artículo 21 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, donde se regula el acceso a la información:

"Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, entre ellas:

a) Facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formato accesible y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad;

b) Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales;

c) Alentar a las entidades privadas que presten servicios al público en general, incluso mediante Internet, a que proporcionen información y servicios en formatos que las personas con discapacidad puedan utilizar y a los que tengan acceso;

d) Alentar a los medios de comunicación, incluidos los que suministran información a través de Internet, a que hagan que sus servicios sean accesibles para las personas con discapacidad;

e) Reconocer y promover la utilización de lenguas de señas".

La aplicación del subtítulo de los contenidos audiovisuales a nivel estatal viene recogido en la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, la cual en su artículo 8, reconoce los derechos de las personas con discapacidad:



Apartado 1: “Las personas con discapacidad visual o auditiva tienen el derecho a una accesibilidad universal a la comunicación audiovisual, de acuerdo con las posibilidades tecnológicas”.

Apartado 4: “Los poderes públicos y los prestadores fomentarán el disfrute pleno de la comunicación audiovisual para las personas con discapacidad y el uso de buenas prácticas que evite cualquier discriminación o repercusión negativa hacia dichas personas. Con objeto de garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de las personas destinatarias, los prestadores del servicio de comunicación audiovisual deberán atenerse, en la aplicación de las medidas de accesibilidad, a las normas técnicas vigentes en cada momento en relación con la subtitulación, la emisión en lengua de signos y la audiodescripción”

La normativa técnica a la que se hace referencia en el apartado 4 es la norma UNE 153010, elaborada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) y que fija los criterios para los subtítulos del teletexto destinados a personas con déficit auditivo.

Un estudio universitario², realizado por la investigadora Ana Tamayo, del departamento de Traducción y Comunicación de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Jaume, informa que el subtítulo no cumple todos los parámetros establecidos en la guía que detalla los requisitos que deben contemplar los contenidos que marca la norma UNE anteriormente citada.

Este estudio sostiene que el 18% de los subtítulos supera la velocidad recomendada (un máximo de 15 caracteres por segundo), lo que dificulta la lectura por parte de los espectadores. Además, casi la mitad no cumplen la posición de los efectos sonoros y no se usa el símbolo que identifica la música ambiental.

² El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 14 enero y el 14 febrero de 2013, un periodo en el que las tres cadenas examinadas (los canales infantiles de TDT nacionales Clan, Boing y Disney Channel) realizaron 8.654 emisiones. Se definió una muestra representativa de 383 minutos (128 para cada una). El cómputo corresponde a 6 horas y 32 minutos, un periodo en el que se han analizado 6.116 subtítulos de 81 programas diferentes.



40.3 Solución propuesta

En el artículo 21 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, se recoge lo siguiente sobre el derecho a la libertad de expresión y a recibir información:

"Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan".

La coyuntura político-social y económica actual de recortes y obsesivo equilibrio entre ingresos y gastos, no puede ser excusa para rebajar los presupuestos destinados por las cadenas de televisión a las tareas de subtítulo referentes a medios técnicos y humanos. Minorar derechos o tolerar su incumplimiento, atenta contra las normas vigentes en nuestro Estado. En ningún caso las cadenas de televisión públicas financiadas por todos los ciudadanos pueden desdeñar los derechos adquiridos bajo la justificación del bajo beneficio económico que pueden tener cierto tipo de medidas.

El subtítulo debe cumplir los requisitos técnicos fijados en las normas de acuerdo con los estándares de calidad existentes, siendo recomendable el desarrollo de otras normativas técnicas para aunar criterios homogéneos en la subtitulación en directo y subtitulación de productos audiovisuales:

Es necesario perfeccionar la formación y destreza de los profesionales dedicados a la subtitulación y fomentar, además de sus competencias necesarias en la realización del trabajo, en su conocimiento sobre las personas sordas y sus necesidades. Como se refleja en otra denuncia de este documento, estas competencias profesionales deberían acreditarse por medio de titulación oficial y homologada, insertada en el catálogo de nuestro sistema educativo reglado. De la cualificación y competencia de las personas que realizan el subtítulo, depende el acceso normalizado a la información para muchas personas con discapacidad auditiva.

Además del subtítulo de la programación en directo y en diferido, deberían incluirse y extenderse a otro tipo de contenidos como, por ejemplo, los bloques publicitarios.



BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 41. Inaccessibilidad de las salas de los nuevos cines de Zaragoza



41.1 Descripción de la vulneración

El ocio como herramienta de participación en la vida cultural otorga una mejor calidad de vida de las personas.

Según lo establecido en el artículo 44.1 de la Constitución Española *“Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho”*. Por tanto, los poderes públicos deben garantizar a todos el acceso a la cultura sin excepción alguna.

Las personas con discapacidad son también demandantes de un ocio vinculado al sector cultural que, sin embargo, no se satisface por parte de una oferta que obvia la diversidad de las personas. Hoy siguen existiendo barreras que impiden a muchos sectores poblacionales acceder a un derecho tan básico como este, y una de ellas es la falta de accesibilidad de los edificios culturales, entre los que se encuentran los cines.

Actualmente, los cines suelen estar ubicados en centros comerciales formando parte de complejos más amplios dedicados a un ocio integral y comercial. Algunos de estos nuevos centros ya incorporan algunas medidas de accesibilidad universal en las zonas comunes y procesos de los que el



gestor del centro es responsable, lo que facilita que muchas personas puedan acudir y participar de esta experiencia. Sin embargo, estos entornos suelen ser complejos por tamaño, disposición y diferencias de uso de los sub-entornos.

En este sentido, los nuevos cines del municipio de Zaragoza, y en concreto el interior de las salas, son entornos que no tienen en cuenta la accesibilidad a personas usuarias de silla de ruedas:

- Cines Aragonia (Avda. Juan Carlos I, 44),
- Yelmo Cines Plaza Imperial (Avda. Diagonal, 8),
- Cinesa Puerto Venecia (Travesía Jardines Reales, 7).

41.2 Identificación de la legislación incumplida

Las salas de cine adolecen en la mayoría de casos de problemas de accesibilidad universal, cuando no, siquiera tienen plazas reservadas para usuarios en silla de ruedas. Son pocas las salas que cuentan con reserva de plazas y su ubicación, aunque depende del diseño interior de las salas, suele ser en primera fila. Esta ubicación, muchas veces reflejada en la normativa, de los usuarios de silla de ruedas en la primera fila de las salas es una solución que debería de revisarse con la posibilidad de generar otras alternativas más igualitarias.

Además de la incomodidad que genera el hecho de ver la pantalla desde la primera fila (ninguna persona suele elegir estas filas a menos que no existan otras butacas libres), para muchas personas además puede suponer problemas de salud ya que obliga a tener el cuello erguido, forzando la posición y la vista durante el tiempo que dura la película.

El cine Aragonia, al igual que el cine de Plaza Imperial, es accesible en su entrada y hall, dispone de ascensor. Sin embargo, de las 16 salas solo 2 son adaptadas, lo que significa que extraen las butacas de la primera fila para ubicar a los espectadores en silla de ruedas. En el Puerto Venecia Cinesa, ni siquiera existen plazas reservadas a personas con discapacidad y suelen colocar a estas en primera fila de butacas.

Según el informe del Servicio de Licencias del Ayuntamiento de Zaragoza:

“en la tramitación de las preceptivas licencias, cuando resulte de aplicación en el contexto de la consulta, se viene observando el cumplimiento de la siguiente normativa:

- Ley 3/1997 de 7 de Abril, del Gobierno de Aragón



- Ordenanza Municipal de Eliminación de barreras Arquitectónicas
- Decreto 19/1999 del Gobierno de Aragón

Estos tres documentos refieren expresamente a las salas de cine como usos sujetos al cumplimiento de las condiciones de accesibilidad; indicando los dos últimos el número de plazas reservadas para personas con movilidad reducida. En el apartado 2.6 del Anexo II del Decreto 19/1999 donde se establecen las condiciones de dotación, geometría y ubicación”

La denuncia viene referida fundamentalmente por la ubicación de dichas plazas a lo cual la norma indica, sin otra precisión, que “se situarán en lugares próximos al escenario, tarima o similar y cerca de los accesos”, salvo en los casos de personas sordas o aquellas que precisen asistencia de lengua de signos, en la que se establece que “se reservarán preferentemente en primera fila”.

41.3 Solución propuesta

El derecho a la cultura, a la accesibilidad y a una vida independiente de las personas con discapacidad se encuentra regulado en los artículos 30, 9 y 19 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

Aunque en principio el caso relatado se ajusta a derecho ya que es la propia norma la que establece la ubicación, dotación y diseño de las plazas reservadas para personas con discapacidad en este tipo de espacios, es necesario subrayar que no siempre la solución adoptada es la más adecuada para ejercer los derechos que todas las personas tenemos a disfrutar de la experiencia del ocio, sea en los cines o en otro cualquier espacio destinado a los espectáculos culturales.

Es necesario diseñar espacios, servicios, productos y soluciones, no desde la filosofía del mal menor, sino pensando desde el inicio que la diversidad humana requiere que todos podamos ejercer nuestros derechos de una manera igualitaria y digna, más allá de los condicionantes o capacidades de cada uno de nosotros.

Resulta lógico pensar que si una persona con discapacidad paga su entrada como cualquier otra (no suele haber descuentos o tarifas especiales, como sí existen para otros colectivos), es exigible poder disfrutar del espectáculo de una manera similar y elegir la película que prefiera, como cualquier otro ciudadano, debiendo evitar aquellos casos en los que la persona discapacitada no puede disfrutar de su legítimo derecho al ocio por no estar correctamente habilitados los espacios públicos para el disfrute y goce de



los mismos o porque esta habilitación es insuficiente, de tal manera que en ocasiones los damnificados optan por no acudir a los centros de ocio.



CANARIAS

A continuación se exponen varias denuncias de accesibilidad en Canarias relativas a entornos urbanísticos y edificios de titularidad pública en los que no se cumplen algunos parámetros de accesibilidad universal y, por tanto, suponen una vulneración de los derechos de las personas con discapacidad.

ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO

DENUNCIA 42. Escultura no detectable para personas con discapacidad visual en la Calle Triana de las Palmas de Gran Canaria



42.1 Descripción de la vulneración

Un usuario presenta una queja dado que en el municipio en el que reside, Las Palmas de Gran Canaria, en la C/Triana (peatonal) esquina con C/Buenos Aires, existe una escultura de grandes dimensiones situada en el centro de la calle peatonal, sin una señalización y protección adecuadas.

Para esta persona con discapacidad visual, este es un tránsito diario en su ida y vuelta del trabajo y, la imposibilidad de ser detectada, tanto por



diseño y ubicación le supone a él, y otras personas con discapacidad visual, la posibilidad de golpearse y ocasionarle un daño físico.

Además, la estatua está situada en un entorno muy céntrico de la ciudad, en la que muchos viandantes discurren por ella para pasear o hacer compras, lo que añade mayores dificultades al ser una zona altamente concurrida.

La escultura “La Espiral del Viento” de Martín Chirino fue desplazada a esta ubicación justo en el lado opuesto de donde se encontraba porque el Ayuntamiento consideró que en la actual ubicación la obra del autor grancanario es más visible que cuando estaba en la confluencia de Triana con la calle Malteses.

42.2 Identificación de la legislación incumplida

En la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados, normativa a nivel estatal, se expone que:

“CAPÍTULO V

Elementos de urbanización

Artículo 10 Condiciones generales de los elementos de urbanización

2. El diseño, colocación y mantenimiento de los elementos de urbanización que deban ubicarse en áreas de uso peatonal garantizarán la seguridad, la accesibilidad, la autonomía y la no discriminación de todas las personas. No presentarán cejas, ondulaciones, huecos, salientes, ni ángulos vivos que puedan provocar el tropiezo de las personas, ni superficies que puedan producir deslumbramientos.

CAPÍTULO VIII

Mobiliario urbano

Artículo 25 Condiciones generales de ubicación y diseño

1. Se entiende por mobiliario urbano el conjunto de elementos existentes en los espacios públicos urbanizados y áreas de uso peatonal, cuya modificación o traslado no genera alteraciones sustanciales. Los elementos de mobiliario urbano de uso público se diseñarán y ubicarán para que puedan ser utilizados de forma



autónoma y segura por todas las personas. Su ubicación y diseño responderá a las siguientes características:

a) Su instalación, de forma fija o eventual, en las áreas de uso peatonal no invadirá el itinerario peatonal accesible. Se dispondrán preferentemente alineados junto a la banda exterior de la acera, y a una distancia mínima de 0,40 m del límite entre el bordillo y la calzada.

b) El diseño de los elementos de mobiliario urbano deberá asegurar su detección a una altura mínima de 0,15 m medidos desde el nivel del suelo. Los elementos no presentarán salientes de más de 10 cm y se asegurará la inexistencia de cantos vivos en cualquiera de las piezas que los conforman."

En cuanto a la normativa autonómica de las Islas Canarias se encuentra el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación. En su artículo 11.- Mobiliario urbano, se explica que:

"Cada municipio confeccionará un catálogo en el que se recogerán los elementos que constituyen el mobiliario urbano, sean o no de propiedad municipal. Deberán figurar en el mismo las dimensiones (ocupación en planta y altura) de los distintos elementos instalados en las vías y espacios libres públicos, al objeto de comprobar su adecuación a las dimensiones del lugar de ubicación.

El catálogo se distribuirá en los siguientes grupos:

Grupo 1. De Circulación y Alumbrado.- Comprende: señales de tráfico, semáforos, báculos, columnas de iluminación y cajas de regulación.

Grupo 2. De Servicios Públicos.- Figurarán en el mismo: cabinas telefónicas, marquesinas de paradas de guaguas y aseos públicos.

Grupo 3. De Actividades Comerciales.- Quioscos fijos de prensa, de flores o de alimentos y terrazas de bar, fijas o de temporada.

Grupo 4. De Información.- Columnas, postes y paneles anunciadores o de información "callejera".

Grupo 5. De Protección.- Barandillas, pilonas o bolardos, vallas móviles.

Grupo 6. De Equipamiento.- Bancos públicos, jardineras, papeleras, fuentes, contenedores de vidrio y de escombros.



Grupo 7. De Urbanización Común.- Vados, alcorques y rejillas.

Todos estos elementos serán adaptados y cumplirán los requisitos de accesibilidad que se establecen en las Normas U.1.3 del anexo 1 de este Reglamento.

Como norma general, se evitará la acumulación de elementos de mobiliario urbano que puedan llegar a constituir un obstáculo para los peatones, ralentizar el tráfico y constituir un peligro para los ciegos."

42.3 Solución propuesta

Es necesario que los elementos que se inserten en el viario público respeten en cuanto a diseño, ubicación y protección unos requisitos de accesibilidad para que no se conviertan por su peligrosidad en trampas para muchas personas con discapacidad visual. Por ejemplo, que su base no sea más estrecha que la parte superior y que no presenten aristas o salientes y puedan ser detectados.

En virtud del artículo 17 de la CDPD, se exige la protección de la integridad personal de los discapacitados.

A su vez, el artículo 19 reconoce:

"el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad".

Y siguiendo posteriormente el artículo 20, se exige la adopción de ciertas medidas efectivas para otorgar a las personas con discapacidad una movilidad personal con la mayor independencia posible.

La arquitectura y ornamentación urbana no debe estar reñida con la accesibilidad universal y conjugarla es más una cuestión de voluntad que de criterios técnicos. Además, la normativa referente a accesibilidad universal está redactada para cumplirse porque garantiza que las personas con discapacidad se desenvuelvan en los entornos de una manera cómoda, segura y autónoma, en correspondencia con el resto de ciudadanos.

La solución podría ser proteger la estatua circundándola con algún elemento que la haga detectable, o colocando la escultura sobre una peana, que eleve por encima de 2,10 metros la parte peligrosa de la misma.



Se ha presentado una queja formal por parte del usuario ante la concejalía de accesibilidad, vías y obras del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, con la respuesta de que se está gestionando con la familia del autor donante de la escultura la autorización para realizar la solución más adecuada.



BIENES PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 43. Ausencia de aviso alternativo a la megafonía en la sala de espera del Centro de Salud Juan A. Rumeu Hardisson de Tenerife

43.1 Descripción de la vulneración

La siguiente denuncia está referida a la ausencia de aviso alternativo a la megafonía de la sala de espera del Centro Ambulatorio de Especialidades Juan A. Rumeu Hardisson, ubicado en la Calle Tomé Cano, nº4 de Santa Cruz de Tenerife y dependiente de la sanidad pública del Gobierno de Canarias. Esto supone problemas para las personas sordas a la hora de saber su turno de una manera autónoma.

Este es el centro sanitario de referencia para la ciudadana que nos hace llegar la denuncia sobre la falta de accesibilidad en la información, ya que siempre llaman a los pacientes por megafonía, lo cual la obliga a tener que ir acompañada de algún familiar siendo imposible acudir solo/a para una persona con problemas de oído, hipoacusia o sordera.

Es muy habitual en el día a día de las visitas médicas en centros de salud y hospitales comprobar como el requerimiento al paciente para que pase a consulta o indicarle su turno se efectúa mediante avisos sonoros/acústicos o, incluso, a "viva voz" desde dentro de la propia consulta sin salir a la sala de espera para poder tener un contacto visual.

Estas situaciones ocasionan perjuicios a estas personas en la medida en que es prácticamente imprescindible acudir acompañado a la consulta médica y depender de alguien para saber cuándo es el turno. Además de esta merma en la autonomía de las personas para realizar actividades cotidianas, realmente sencillas si los entornos, productos y servicios contaran con un adecuado grado de accesibilidad, también ocasiona perjuicios al acompañante, pues la mayoría de las veces obliga a tener que pedir permisos en el trabajo, cambiar sus turnos o abandonar sus obligaciones, en definitiva.

En el caso de esta ciudadana, dada su situación concreta, le hace perder más tiempo en su trabajo. Es acompañada por sus padres a los que tiene



que recoger a 20 km. de distancia y después volverlos a llevar en su domicilio antes de volver a su centro de trabajo para continuar con su actividad laboral

43.2 Identificación de la legislación incumplida

La normativa autonómica de aplicación de las Islas Canarias, en concreto la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, señala que:

“Artículo 21. Acceso al entorno de las personas con limitación auditiva.

Para superar las dificultades de comunicación que la limitación auditiva implica, además de otras técnicas de comunicación complementarias, simultaneadas, en su caso, con las acústicas:

- 1. Se dispondrá de una clara y completa señalización e información visual.*
- 2. Los medios de comunicación social de titularidad de las administraciones públicas canarias complementarán los programas informativos y culturales de la televisión mediante subtítulos o lenguaje de signos [sic].*
- 3. Se completarán los sistemas de aviso y alarma que utilizan fuentes sonoras con impactos visuales que capten la atención de las personas con dificultad auditiva.*
- 4. Se dotarán los lugares de contacto con el público de ayudas y mecanismos que posibiliten la comunicación, así como de teléfonos especiales en lugares de uso común.*
- 5. Se potenciará la investigación dirigida a eliminar este tipo de barreras.”*

El decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y Supresión de barreras físicas y de la comunicación, ahonda en la idea anterior:

“TÍTULO IV. DISPOSICIONES SOBRE BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN

Artículo 41.- Disposiciones para sordos y personas con otras deficiencias auditivas.

- 4. Áreas de información y atención al cliente.*



En un plazo no superior a dos años a partir de la entrada en vigor de este Reglamento, el gobierno de Canarias promoverá en colaboración con las instituciones públicas y privadas responsables de las áreas de información y atención al usuario de centros de las Administraciones Públicas y, en general, en aquellos lugares en que exista concurrencia de público, la existencia, entre el personal de ese servicio, de una persona acreditada por documento oficial para la interpretación de la L.S.E. a lo largo de todo el horario abierto al público. Asimismo, en estos mismos ámbitos se instalarán dispositivos que faciliten la comunicación a las PMR con hipoacusia, portadores o no de audífono. Todo ello conforme a lo establecido al efecto en la Norma C.1.2 del anexo 4."

43.3 Solución propuesta

El derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad se encuentra recogido en el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, que establece lo siguiente:

"A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales"

En estos supuestos, la solución que suelen dar en estas situaciones es que se avise al personal de enfermería, lo cual no deja de restar autonomía a las personas, por no hablar de la vulneración al derecho a la confidencialidad.

Esto se podría solucionar con dispositivos puestos en marcha en otro tipo de entornos en los que se gestiona el turno de atención, teniendo que recoger un número de atención cuando se llega, o asignando algún número por orden de cita (por ejemplo, si se tiene cita a las 15:00 se asigna el número 9, la cita a las 15:15 el número 10, y así sucesivamente) o bien, poner pantallas donde se pueda visualizar a quién llaman y el número de consulta correspondiente.

Es necesario contemplar la accesibilidad de los entornos y servicios desde una perspectiva universal que tenga en cuenta las necesidades de todas las personas.



RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DENUNCIA 44. Edificios de titularidad municipal con problemas de accesibilidad en San Cristóbal de la Laguna

44.1 Descripción de la vulneración

Existen dos edificios públicos de titularidad municipal en San Cristóbal de La Laguna, provincia de Santa Cruz de Tenerife, que son la sede central del Ayuntamiento (Plaza Fray Albino, 6) y la oficina de Servicios Sociales(C/ Obispo Rey Redondo, 1) que según algunos usuarios con discapacidad tiene problemas de accesibilidad universal.

En ambas dependencias municipales tienen lugar trámites y gestiones básicas para los ciudadanos como el pago de impuestos, solicitud de información, registro de peticiones, etc. El ayuntamiento es el nivel administrativo más cercano a los ciudadanos y, por tanto, ocupa un lugar central en el funcionamiento de muchos servicios públicos.

La sede principal del ayuntamiento no es accesible ya que a la planta baja, se accede con mucha dificultad y es necesaria la ayuda si los problemas de movilidad son graves. Además es imposible acceder a las plantas superiores del inmueble, por ausencia de ascensor.

En la oficina de Servicios Sociales, sólo se puede acceder a la entrada y para permanecer en la sala de espera, es necesario que exista poca gente en la misma ya que una silla de ruedas obstaculizaría la entrada. También es imposible acceder a las plantas superiores. Las puertas que dan acceso a los despachos y a las salas de reuniones son muy estrechas para que acceda una silla de ruedas eléctrica.

44.2 Identificación de la legislación incumplida

El hecho de que muchas de las gestiones obligatorias y algunos de los servicios que los poderes públicos ofrecen a los ciudadanos se hagan desde el nivel local, hace que sea imprescindible que los edificios y dependencias que albergan este tipo de funciones sean accesibles, posibilitando no dejar



fuera de su cobertura a un amplio número de personas, ciudadanos en definitiva, por una razón de accesibilidad universal.

En último término se está torpedeando la posibilidad de que las personas con discapacidad ejerzan sus derechos y obligaciones de una manera autónoma.

La normativa estatal es clara sobre los plazos marcados para que los edificios públicos sean accesibles, y así se expresa en DB-SUA del Código Técnico de Edificación:

“Adecuación de edificios existentes a las condiciones de accesibilidad del DB SUA. Los edificios existentes deben adecuarse a las condiciones de accesibilidad que establece el DB SUA antes del 4 de diciembre de 2017 en todo aquello que sea susceptible de ajustes razonables, conforme a la disposición adicional tercera, apartado b), del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.”

En cuanto a la normativa autonómica de aplicación se encuentra el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de la ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación:

“TÍTULO II

DISPOSICIONES SOBRE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN LA

EDIFICACIÓN

Capítulo 1

Accesibilidad en las edificaciones de concurrencia o de uso público

Artículo 16.- Exigencias mínimas de accesibilidad.

1. Edificio de nueva planta.

La construcción de todo edificio o establecimiento de titularidad pública o privada cuyo uso implique concurrencia de público y esté incluido en el Cuadro E.1 del anexo 2, cumplirá las exigencias de accesibilidad siguientes:

a) Dispondrá de un itinerario adaptado o practicable, según el caso, en los términos que se establecen en este Capítulo y según los requisitos de la Norma E.2.1 del anexo 2.



b) Cuando existan los espacios singulares que se indican en el Cuadro E.1 del anexo 2, serán adaptados en los términos que se establecen en este Capítulo y según los requisitos de la Norma E.2.2 del anexo 2.

c) Su mobiliario será adaptado en los términos que se establecen en este Capítulo y según los requisitos de la Norma E.2.3 del anexo 2.

2. Ampliación, rehabilitación y reforma.

La ampliación, rehabilitación y reforma total o parcial de todo edificio o establecimiento de titularidad pública o privada cuyo uso implique concurrencia de público y esté incluido en el Cuadro E.1 del anexo 2, cumplirá las exigencias del apartado anterior. En el caso de que estas obras de adaptación supongan una inversión económica con un costo adicional superior al 20% del presupuesto total de la obra ordinaria, o que, por razones técnicas, se demuestre fehacientemente su no adaptabilidad, se admitirá el nivel practicable."

Más allá de si se está produciendo una infracción normativa es necesario atajar el futuro ya que en breve la situación debe ser completamente distinta porque así lo marca la legislación. Existen muchos edificios públicos en la actualidad que si no deben cumplir la normativa de accesibilidad en la actualidad deberán cumplirla dentro de escasos 3 años, y es necesaria la voluntad política y el esfuerzo de empezar a trabajar para que se cumplan los derechos de las personas con discapacidad.

44.3 Solución propuesta

Al ser la ciudad patrimonio histórico de la humanidad, el gobierno alega que no se pueden modificar los edificios por su carácter singular/histórico. En cualquier caso, esto no puede significar el incumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad y en cualquier caso existen soluciones técnicas que pueden conjugar accesibilidad y preservación del patrimonio histórico-artístico. El acceso de las personas con discapacidad a la vida política se encuentra regulado en el artículo 29 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. Existen diversos ejemplos de buenas prácticas, tanto en el ámbito nacional como internacional, que ofrecen respuesta a estas dos necesidades, igual de loables ambas, pero en ningún caso debiendo prevalecer una sobre la otra.

Si los edificios no se pueden modificar, como última solución aunque en ningún caso óptima, sería trasladar las gestiones básicas a otros edificios accesibles para que todas las personas puedan ejercerlas en igualdad de condiciones más allá de sus capacidades.



El derecho a la accesibilidad, movilidad e incorporación en la sociedad a través de una vida independiente se encuentran regulados en los artículos 9, 20 y 19 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

La accesibilidad es necesaria pensarla y planificarla desde el inicio, porque es la mejor manera de que el resultado sea el idóneo y se ajuste a los objetivos fijados. Además, su inserción con el resto de elementos constructivos se hará de una manera más natural, no ocasionando el sobrecoste. Incorporar la accesibilidad a posteriori, siendo algo imprescindible en muchos edificios antiguos o, al menos, construidos con anterioridad a la reciente normativa, aunque repercute económicamente, su rentabilidad social sobrepasa con creces el gasto económico, teniendo claro que no es una cuestión baladí, la accesibilidad universal da acceso al ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.



CANTABRIA

En Cantabria se recogen las siguientes denuncias de usuarios. Una de carácter urbanístico en el que una de las plazas más concurridas y paso obligado para muchos ciudadanos de Santander adolece de graves problemas de accesibilidad, y por otro lado, la imposibilidad para muchos usuarios de acceder a la oficina de Correos del mismo municipio.

ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO

DENUNCIA 45. Deficiencias del grado de accesibilidad de la Plaza de las Estaciones en Santander



45.1 Descripción de la vulneración

La Plaza de Estaciones en Santander es zona de tránsito habitual de los ciudadanos de este municipio y punto neurálgico de comunicaciones con otras localidades de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Esta plaza es lugar de paso imprescindible para acceder a la zona centro de la ciudad en la que hay gran afluencia de pasajeros provenientes de las estaciones de

autobuses, trenes de Cercanías RENFE y trenes de largo medio y largo recorrido (RENFE).

Al confluir varios usos, el urbanístico y el relativo al transporte público, las competencias se reparten entre por ejemplo, el Ministerio de Fomento y el Ayuntamiento de Santander.

Según denuncian usuarios en los que las actividades habituales de su vida cotidiana tienen lugar en esta plaza, esta cuenta con déficits importantes en cuanto a la accesibilidad universal que ponen en riesgo la seguridad, y supone, un incumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

Enumerando algunas de estas deficiencias, nos encontramos con que:

- La acera que da acceso a la Plaza de Estaciones presenta elementos de mobiliario urbano que dificultan el paso peatonal y especialmente suponen un obstáculo no detectable para las personas con discapacidad visual.
- Los cruces existentes (4 en total) no reúnen condiciones de seguridad para ningún peatón por lo que son prácticamente intransitables por personas con discapacidad visual. Dos de ellos no están si quiera señalizados, por lo que no está definida la zona de paso. Además, presentan numerosos obstáculos y un pavimento en malas condiciones dificultando la movilidad y poniendo en riesgo la seguridad de muchas personas con discapacidad visual.
- Los otros dos cruces no presentan las condiciones mínimas para una movilidad practicable: anchura inadecuada, malas condiciones de acceso, existencia de cotas laterales, isleta intermedia insegura, bolardos temporales y fijos inadecuadamente situados, pavimento irregular, etc.
- El pavimento de adoquines en una zona de tránsito peatonal y en la zona de cruces presenta grandes irregularidades que suponen un riesgo en la movilidad e imposibilita el uso de bastón blanco (huecos, desniveles, encharcamientos, etc.)

Dicha situación supone un riesgo diario para la movilidad de cualquier peatón y muy especialmente para las personas con discapacidad tanto visual, como física y orgánica. A esto hay que sumar la imposibilidad de realizar el itinerario peatonal de una manera independiente y autónoma, por los problemas de orientación que también produce el entorno al que nos estamos refiriendo.



Ante estas incidencias presentadas, y para paliar riesgos concretos, se han realizado actuaciones del todo inadecuadas, que más que facilitar, añaden problemas al grado de accesibilidad universal: relleno y sellado con adoquines en zonas con agujeros y pavimento suelto, instalación de franja guía para la localización de cruce de la Plaza de Estaciones inexistente en uno de sus extremos, etc.

45.2 Identificación de la legislación incumplida

Esta situación incumple, además de la normativa estatal y autonómica relativa a los entornos urbanos, también la normativa municipal que regula estos aspectos: Ordenanza Reguladora De La Accesibilidad Y Supresión De Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas Y De La Comunicación Del Municipio De Santander (aprobada definitivamente por el Pleno de la Corporación el 25 de noviembre de 2010). En esta ordenanza se desarrollan dos títulos (Título I y II) que dan contenido a los requisitos que deben cumplir los itinerarios peatonales, así como los elementos de urbanización del medio urbano, entendiéndose por tales todos aquellos que materialicen las indicaciones del planeamiento urbanístico.

45.3 Solución propuesta

Como sabemos, en los preceptos constitucionales relativos a los artículos 9.2, 10, 14 y 49, así como el artículo 20 de la Convención sobre Personas con Discapacidad, en el que se establece que:

“los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, se condensa de forma clara y directa el objetivo subyacente de toda la actividad pública realizada en torno a la consecución de un ámbito libre de barreras para todos los ciudadanos, en pro de una garantía real y efectiva de una digna calidad de vida para todos. Es decir, que según ello: “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

Se solicita de inmediato la puesta en marcha de todas las actuaciones necesarias para acondicionar el entorno descrito a las necesidades de cualquier persona, también a las de las personas con discapacidad. Lo que



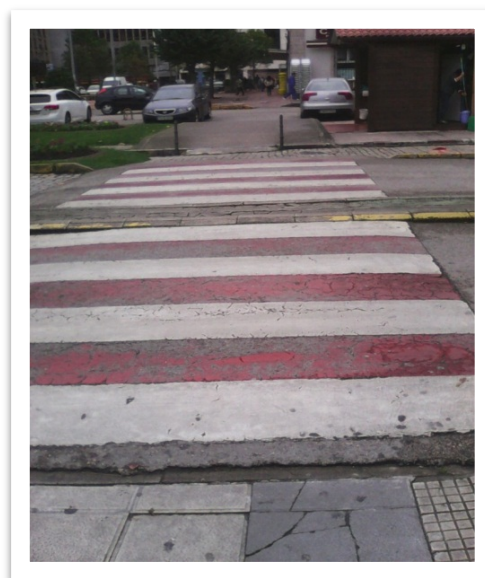
justifica aún más esta solicitud, es la importancia central que tiene este entorno urbano concreto en la vida comunitaria de Santander, ya que es el centro de muchas conexiones peatonales y de transporte que deben utilizar los ciudadanos.

Supongamos que el transporte público que alberga la Plaza de las Estaciones es totalmente accesible, sin embargo, su entorno urbano de aproximación, como queda patente en este capítulo, carece de las mínimas condiciones de accesibilidad universal. Esto en consecuencia no permite la llegada de una manera autónoma, independiente y segura hasta estos modos de transporte, con lo que se anula la posibilidad de utilización por parte de muchas personas con discapacidad. Es necesario plantearse la accesibilidad universal como una cadena, una sucesión de eslabones, los cuales, cada uno da acceso al siguiente y si en uno se rompe la cadena, en definitiva, no se permite una usabilidad y utilización por parte de muchas personas del entorno, producto o servicio final.

Desde esta perspectiva holística de la accesibilidad universal, una de las herramientas de las que disponen los ayuntamientos es el planeamiento y ejecución de planes globales de intervención en los que se definan nuevos itinerarios peatonales, señalización de cruces, una adecuada distribución del mobiliario urbano, etc. sin perder de vista esta idea de la accesibilidad universal como un requisito de características globales, no de soluciones parciales.

45.4 Anexo fotográfico





BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 46. Oficina de Correos no accesible en Santander

46.1 Descripción de la vulneración

La Oficina Central de Correos de Santander se encuentra ubicada en la Calle Alfonso XIII, número 2. La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos es la empresa que, designada por el Gobierno de España, es la operadora que presta el servicio postal universal.

Las oficinas de correos son edificios de uso público fundamentales para muchos ciudadanos, los cuales, necesitan acudir a ellas para hacer gestiones básicas como realizar un envío o recepción de información. La recepción de certificados es especialmente grave ya que no se puede, aunque fuera costoso, ir a otra oficina ya que sólo se puede recoger en la oficina a la que ha llegado.

En concreto, estos trámites o actividades pueden llegar a ser imposibles en esta oficina para según qué perfiles de personas, por ejemplo, aquellas que son usuarias de silla de ruedas o tienen problemas de movilidad.

Esto se debe a que la zona de atención al público, en el interior del edificio, es totalmente inaccesible para una persona con discapacidad física ya que existe una escalinata en la fachada hasta la puerta de acceso y otra tras la entrada.

46.2 Identificación de la legislación incumplida

Este hecho merma a las personas con discapacidad su autonomía en la realización de sus propios envíos/recogidas de correspondencia, ya que se necesita un familiar o amigo en el que delegar la gestión. La única alternativa posible es realizar el desplazamiento hasta otra oficina accesible (si existe esa posibilidad) con el consiguiente gasto extra de tiempo y dinero.

En algunas ocasiones la persona con discapacidad ha sido atendida en la calle, al pie de la escalinata, pero no es solución una solución viable porque



el objetivo es que todas las personas independientemente de sus capacidades reciban el mismo servicio, con la misma calidad y con las mismas oportunidades.

Como operadora del servicio de correos se le obliga, en función de lo establecido por la ley 43/2010, al cumplimiento de una serie de principios entre los que está el de no discriminación de las personas con discapacidad.

“Artículo 8. Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad

Los usuarios tendrán derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles.

El alcance y la prestación efectiva del servicio postal universal deberán responder a los principios de cohesión social y territorial, no discriminación por razón de cualquier circunstancia o condición personal, social o geográfica, continuidad, eficacia y eficiencia en el servicio, y deberá adecuarse permanentemente a las condiciones técnicas, económicas, sociales y territoriales y a las necesidades de los usuarios, en particular en materia de densidad de puntos de acceso y de accesibilidad a los mismos, sin menoscabo de su calidad.

El servicio postal universal se prestará de acuerdo con las reglas que establece el Título III de esta ley. A estos efectos, el Estado garantizará, mediante la designación de un operador y el establecimiento de medios y garantías suficientes, el adecuado cumplimiento de las obligaciones de servicio público del servicio postal universal.”

Además de la normativa a nivel estatal sobre los requisitos de accesibilidad que deben reunir los edificios públicos, a nivel autonómico se encuentra la Ley 3/1996, de 24 de septiembre, sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas urbanísticas y de la comunicación, que entre su articulado se recoge que:

“Artículo 13. Accesibilidad en las instalaciones y servicios de los edificios de uso público

Las instalaciones y servicios del interior de los edificios de uso público deberán permitir y facilitar su utilización a personas con limitaciones y se ajustarán a las siguientes prescripciones de carácter general:

1. Comunicación horizontal: Al menos uno de los itinerarios que comuniquen horizontalmente todas las dependencias y servicios del edificio entre sí y con el exterior, deberá ser accesible, estará



debidamente señalizado y utilizará una iluminación adecuada para facilitar su localización.

2. Comunicación vertical: Al menos uno de los itinerarios que une las dependencias y servicios en sentido vertical, deberá ser accesible, teniendo en cuenta para ello y como mínimo el diseño de escaleras, ascensores, tapices rodantes y espacio de acceso.

3. Instalaciones y servicios: Los elementos de la construcción y del mobiliario de los servicios e instalaciones de utilización general, tales como salas de espera, despachos de atención al público, mostradores, ventanillas y cualquier otro de análoga naturaleza, permitirán en su interior la estancia y giro de, al menos, una persona en silla de ruedas y estarán situados junto a los itinerarios descritos en los párrafos anteriores.”

46.3 Solución propuesta

En el caso que nos ocupa, existen dos posibles soluciones a valorar. Por un lado instalar una plataforma elevadora para salvar la escalinata de la fachada y otra más en el interior una vez rebasada la puerta de acceso, o una segunda opción, es habilitar alguna otra entrada peatonal por alguna otra fachada y que conecte con los puntos de atención y servicio.

Existen soluciones viables técnica y económicamente que no pueden desdeñarse cuando lo que se está vulnerando es un derecho básico de muchas personas a poder hacer uso del servicio de correo. Se hace necesaria la intervención para lograr que el edificio sea accesible para todas las personas.



CASTILLA Y LEÓN

De Castilla y León se expone la siguiente denuncia respecto a la dificultad para muchos usuarios de solicitar una cita médica a través del teléfono como uno de los canales puestos a disposición de los pacientes.

RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DENUNCIA 47. Dificultad para solicitar cita médica a través del teléfono

47.1 Descripción de la vulneración

Al realizar la solicitud de cita previa o de urgencia en el servicio de salud de Castilla y León por medio de un teléfono se han detectado problemas de accesibilidad reseñables.

Así, la centralita electrónica que atiende la llamada ofrece instrucciones difíciles de seguir, si vocalizas con dificultad no reconoce el mensaje, siendo difícil realizar el trámite por uno mismo.

También se han detectado problemas de accesibilidad por medio online para personas con discapacidad intelectual.

Todo lo cual repercute en la autonomía personal de las personas, incluyendo personas con discapacidad intelectual, personas con problemas en el habla, personas con problemas auditivos, personas mayores.

47.2 Identificación de la legislación incumplida

La vulneración descrita está amparada por al menos las dos leyes siguientes:

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.



En el artículo 1º, se define el objeto del texto:

“Garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española y a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España.”

Desde el ámbito específico de la comunicación con la propia administración se señala el Real Decreto 366/2007, de 16 marzo donde se Establece las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado. Siendo su objeto y ámbito de aplicación (Artículo 1):

“1. El presente Real Decreto regula las condiciones de accesibilidad y no discriminación que, respecto de las personas con discapacidad, deben presentar las Oficinas de Atención al Ciudadano, impresos y cualquier otro medio que la Administración General del Estado dedica específicamente y en el ámbito de sus competencias a las relaciones con los ciudadanos.

2. A estos efectos, se consideran medios preferentes de relación con los ciudadanos, que deben cumplir las condiciones de accesibilidad, los siguientes:

a) Oficinas de Atención al Ciudadano: Dependencias o espacios físicos que la Administración General del Estado dedica exclusiva o prioritariamente al contacto directo con los ciudadanos y sus representantes a los efectos de obtención de información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones, servicios y procedimientos; la recepción de documentación, solicitudes y comunicaciones; la práctica de comparecencias personales de las personas interesadas o, por último, la realización de gestiones directamente relacionadas con las competencias o servicios de la Administración General del Estado.

b) Modelos normalizados: Impresos puestos por la Administración General del Estado a disposición de los ciudadanos para formular solicitudes, declaraciones, alegaciones, recursos o cualquier pretensión o manifestación de voluntad ante la misma.



3. *Los restantes medios de la Administración General del Estado deberán cumplir las condiciones de accesibilidad contempladas en la normativa general que en cada caso resulte de aplicación, respetando en todo caso los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad.*

4. *En los términos previstos en el artículo 10 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, las regulaciones contenidas en este Real Decreto son de aplicación a la Administración General del Estado y a sus organismos públicos vinculados o dependientes."*

Por tanto, desde un punto de vista estatal el sujeto está amparado por reglamentos vinculantes que dan cobertura legal en el caso esbozado.

47.3 Solución propuesta

El derecho a la salud con todas las garantías de accesibilidad se recoge en el artículo 25 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

La solución alternativa en este caso ha consistido en pedir a otra persona que preste su colaboración a la persona con discapacidad en esta tarea, pidiendo la cita en el puesto de la persona discapacitada. Esta solución vulnera el derecho a la accesibilidad, el derecho a vivir con independencia y a formar parte de la comunidad.

Una solución factible, es ofrecer el servicio mediante un tele-operador cuando se detecte este problema de comunicación. Es necesario efectuar la optimización del sistema electrónico y mejorar la página web aplicando las pautas de accesibilidad para así mejorar considerablemente el sistema.



CASTILLA-LA MANCHA

En Castilla- La Mancha la denuncia de accesibilidad se ubica en la sede de la Diputación de Cuenca en la que un usuario de silla de ruedas tuvo problemas para acceder a una de las actividades culturales programadas.

ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO

DENUNCIA 48. Problemas en la rampa de acceso al Palacio de la Diputación de Cuenca



48.1 Descripción de la vulneración

La Diputación de Cuenca es el órgano institucional con competencias de Gobierno y administración autónoma de los municipios que conforman la provincia del mismo nombre. Por ejemplo, ejerce competencias en materia de Obras Públicas o Educación, así como funciones intermedias entre los municipios y la Administración regional y del Estado.

Tiene su sede en el Palacio la Diputación, situado en la calle Aguirre nº 1 en el municipio de Cuenca y que data de finales del siglo XIX, y cuyo arquitecto fue Rafael Alfaro.

La denuncia que se recoge a continuación está relacionada con su acceso lateral mediante rampa que un ciudadano no pudo utilizar para asistir a una de las actividades que se realizan en el recinto, más concretamente visitar un belén napolitano.

El usuario de silla de ruedas no pudo hacer uso de la rampa exterior del edificio ya que se encontraba cerrado al público, al parecer, porque era un día lluvioso y se pretendía evitar caídas por la resbaladidad del suelo.

48.2 Identificación de la legislación incumplida

Este acceso cerrado, el único accesible al edificio para personas con movilidad reducida, abocó a que el usuario tuviera que ser cogido “en volandas” por sus familiares para poder salvar la escalinata del acceso. Esto además de una situación que se podría haber evitado, una vez que ya existe un acceso habilitado a tal efecto, supuso la puesta en peligro de la integridad física tanto del usuario, como de sus familiares al ser una operación que requiere esfuerzo y habilidad.

Sin embargo, lo más importante es que a todas luces supone un menoscabo de los derechos de las personas con discapacidad, una mengua en su autonomía personal que no propicia una integración social a través de la accesibilidad de los edificios públicos a los que todos los ciudadanos, independientemente de sus capacidades, tienen derecho a acudir.

Según la Ley 1/1994, de 24 de mayo, de accesibilidad y eliminación de barreras en Castilla-La Mancha, en su artículo 12 “Accesibilidad en los edificios de uso público”:

1.- Se efectuarán de forma que sean accesibles la construcción o ampliación de los edificios de uso público, permitiendo el libre acceso y fácil desenvolvimiento a las personas con limitaciones. En ellos deberá garantizarse un acceso desde el exterior desprovisto de barreras u obstáculos.

2.- Cuando un servicio público se preste en un conjunto de varias edificaciones o instalaciones, deberá existir entre ellas al menos un itinerario peatonal accesible que las comunique entre sí y con el exterior, en la forma prevista en la presente Ley para estos itinerarios.



3.- *En las zonas exteriores o interiores destinadas a garajes y aparcamientos de uso público se estará a lo dispuesto en el artículo 9 de esta Ley.*

48.3 Solución propuesta

Ya que existe una rampa que habilita uno de los itinerarios de acceso permitiendo el recorrido hasta el interior del edificio a personas con movilidad reducida, lo que provoca finalmente la vulneración es una suerte de arbitrariedad a la hora de poner soluciones a los problemas coyunturales.

La rampa existente es posterior a la construcción del edificio y con buen criterio se planeó su ejecución, sin embargo, la rampa, si permaneció cerrada por su resbaladidad, es necesario acometer su reforma para que cumpla con los estándares de accesibilidad y seguridad de estos elementos.

En cualquier caso, el cierre total de este acceso imprescindible para muchas personas un día en el que había programada una actividad cultural a la que podrían acudir muchos ciudadanos, no era una solución viable y se podrían haber barajado otras posibilidades como limitar su uso a personas para las que fuera totalmente imprescindible, siempre asistiendo y facilitando su uso si hubiera sido necesario.



CATALUÑA

A continuación se exponen la denuncia de accesibilidad circunscrita a Cataluña, en concreto la imposibilidad de comunicación vertical dentro de un edificio de uso educativo.

BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 49. CEIP Baldiri Reixach de Badalona, sin ascensor



49.1 Descripción de la vulneración

En la calle Juan Valera número 159 de Badalona se ubica el Centro de Educación Infantil y Primaria Baldiri Reixach. Este colegio dependiente del departamento de Educación de la Generalitat de Cataluña, no tiene ascensor para garantizar la movilidad vertical en el edificio, que alberga un servicio y derecho tan fundamental como la educación.



La familia de Marina Nistal, niña de 5 años usuaria de silla de ruedas, el colegio reclaman desde hace años la instalación de un ascensor para que la menor pueda seguir con normalidad su itinerario académico.

49.2 Identificación de la legislación incumplida

Claramente este hecho supone un incumplimiento de la normativa, tanto a nivel nacional como autonómico.

En la normativa catalana de accesibilidad, en concreto, el Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1.991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad, se dice:

“Artículo 20. Accesibilidad desde el exterior y movilidad vertical en los edificios de uso público:

20.4 La movilidad o comunicación vertical entre espacios, instalaciones o servicios comunitarios en edificios de uso público o ha de realizarse, como mínimo, mediante un elemento adaptado o practicable, según el caso.”

Y en el Anexo 1 de la misma norma se especifica cómo deben ser estos ascensores:

“1.2.6 Ascensor adaptado.

Un ascensor se considera adaptado cuando cumple los siguientes requisitos:

La cabina de ascensor adaptado tiene como mínimo unas dimensiones de 1,40 m. en sentido de acceso y de 1,10 m. en sentido perpendicular. Dispone de pasamanos a una altura entre 0,90 m. y 0,95 m. Los pasamanos de la cabina tienen un diseño anatómico que permite adaptar la mano, con una sección igual o funcionalmente equivalente a la de un tubo redondo con un diámetro entre 3 y 5 cm. y separado, como mínimo, a 4 cm. de los paramentos verticales.

Las botoneras, tanto de la cabina como del rellano, deben colocarse entre 1,00 m. y 1,40 m. de altura respecto al suelo. Las botoneras deben tener la numeración en Braille o en relieve. Las puertas de la cabina y del recinto son automáticas, de una anchura mínima de 0,80 m. y delante de ellas se puede inscribir un círculo de un diámetro de 1,50 m. Al lado de la puerta del ascensor y en cada planta existirá un



número en altorrelieve que identifique la planta, con una dimensión mínima de 10 x 10 cm. y una altura de 1,40 m. desde el suelo.”

49.3 Solución propuesta

La accesibilidad universal como elemento transversal a la mayoría de ámbitos de la sociedad, además de un derecho en sí mismo, es la forma de garantizar y poner en funcionamiento otra serie de derechos colaterales para las personas con discapacidad.

En este caso, el artículo 27 de nuestra Constitución salvaguarda el derecho a la educación de todas las personas, sin embargo, la falta de accesibilidad de los espacios que albergan los servicios educacionales, puede coartar y coarta, la posibilidad de que muchas personas con discapacidad accedan a la educación deseada en las mismas condiciones que el resto. Así mismo, el artículo 24 de la Convención garantiza el derecho a la educación de las personas discapacitadas así como la prestación de todas las garantías de accesibilidad.

La falta de accesibilidad de los espacios públicos, y específicamente, en servicios tan sensibles como las escuelas, colegios y otros ámbitos académicos, supone una vulneración de derechos para muchas personas con discapacidad, las cuales ven mermadas de una manera efectiva su derecho a la educación y, con él, a uno de los instrumentos más poderosos para garantizar la igualdad de oportunidades y un futuro mejor.

Es exigible, por tanto, que todos aquellos edificios públicos del ámbito de la enseñanza sean accesibles, garantizando que todas las personas puedan usarlo, así como los servicios y actividades que alberga, en situación de igualdad, comodidad, seguridad y dignidad.

CEUTA

Las siguientes denuncias se ubican en la ciudad autónoma de Ceuta.

ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO

DENUNCIA 50. Escalera del Tarajal en Ceuta

50.1 Descripción de la vulneración

La nueva escalera del Tarajal ubicada en la zona del mismo nombre en Ceuta, construida tras la demolición en noviembre de 2013 sobre la que estaba operativa tiene graves deficiencias de accesibilidad.

Esta escalera enlaza el tránsito de portadores y muchas personas a lo largo del día, por tanto, su uso intensivo justifica aún más la necesidad de que sea reformada para que se cumplan ciertos parámetros técnicos.

La escalera no contempla ninguna medida para facilitar el acceso a personas con discapacidad, personas mayores, carritos de bebé aun siendo la única manera de conexión peatonal segura entre las barriadas del Príncipe y la Carretera del Tarajal.

50.2 Identificación de la legislación incumplida

La Ordenanza para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y de la comunicación de Ceuta, en su articulado es claro respecto a esto:

“Artículo 8 Escaleras y rampas exteriores

Para salvar diferencias de nivel de alguna importancia, se hace necesario recurrir a la construcción de rampas y/o escaleras que permitan el acceso a todas las personas. Siempre que sea posible, se construirán conjuntamente las dos soluciones, escaleras y rampas adaptadas. En el anexo I - Urbanismo de esta ordenanza, se fijan las condiciones que deben reunir una escalera o una rampa para que se considere adaptada a la accesibilidad.



En un itinerario peatonal adaptado a la accesibilidad no podrá incluirse una rampa escalonada.”

50.3 Solución propuesta

El artículo 20 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad establece que:

“los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, entre ellas:

a) Facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un costo asequible;

b) Facilitar el acceso de las personas con discapacidad a formas de asistencia humana o animal e intermediarios, tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad de calidad, incluso poniéndolos a su disposición a un costo asequible;

c) Ofrecer a las personas con discapacidad y al personal especializado que trabaje con estas personas capacitación en habilidades relacionadas con la movilidad;

d) Alentar a las entidades que fabrican ayudas para la movilidad, dispositivos y tecnologías de apoyo a que tengan en cuenta todos los aspectos de la movilidad de las personas con discapacidad”.

Es por ello necesario que el planteamiento de las intervenciones urbanas tenga en cuenta la accesibilidad universal y la normativa vigente en esta materia.

Esta escalera, aprovechando la reforma de una anterior existente debía haber contemplado, de una manera original en el diseño, aquellas características que hubieran hecho de ella una infraestructura acorde al uso por parte de cualquier persona, más teniendo en cuenta que es una zona de paso obligado y uso intensivo a lo largo del día.

Lo mínimo que se puede pedir a las infraestructuras de uso público y que se financian con el dinero de todos los ciudadanos es que estas puedan ser usadas por todos y todas las personas, por tanto, que tengan en cuenta sus intereses y necesidades.

La escalera podría haberse sustituido por una rampa que hubiera facilitado el tránsito no solo de personas con movilidad reducida sino, por ejemplo



también, de personas que empujan carritos de bebés, personas cargadas con bolsas de la compra u otros bultos, personas mayores, etc.



BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 51. Hospital de Ceuta. Ausencia de sistemas de información y comunicación accesibles



51.1 Descripción de la vulneración

El Hospital Universitario de Ceuta, ubicado en la urbanización Loma Colmenar s/n, comenzó a funcionar a pleno rendimiento en febrero de 2010. Está edificado sobre una superficie de 30.000 metros cuadrados, de los cuales 11.000 corresponden al edificio.

Este servicio público utilizado por miles de ciudadanos de Ceuta, según denuncia un usuario, no dispone de sistemas alternativos a la megafonía en la sala de espera de la consulta radiológica a la que acudió, que posibilite recibir la información necesaria sobre el turno de entrada a la consulta.

La actual forma de comunicación no es óptima, ya que las personas sordas no pueden desenvolverse de manera autónoma, y necesitan ir acompañadas para poder saber cuándo desde la consulta y así no perder su



turno. Otra apreciación sobre la accesibilidad, en este caso referida a señalización, es el hecho de que las puertas no se encuentran señalizadas en Braille, con lo que las personas ciegas tampoco pueden encontrar las dependencias de la consulta indicada.

A veces, en muchos centros de salud, la llamada incluso se produce desde el propio interior de la sala de consultas, sin salir a la zona de espera, con lo que ni siquiera existe un contacto visual con la persona interesada. Esto en consecuencia ocasiona que se tenga que depender de otras personas para saber cuándo es el turno de la consulta.

Este hospital de titularidad pública está gestionado por INGESA o Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, que se ocupa de las prestaciones sanitarias en el ámbito territorial de las Ciudades de Ceuta y Melilla y de la realización de cuantas otras actividades sean necesarias para el normal funcionamiento de sus servicios. Esta organización, según el Real Decreto 840/2002 de 2 de agosto, por el que se modifica y desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad y Consumo, pasa a ser una adaptación y de entidad menor del Instituto Nacional de la Salud, aunque conservando la misma personalidad jurídica y naturaleza de entidad gestora de la Seguridad Social y las funciones de gestión de los derechos y obligaciones del INSALUD.

51.2 Identificación de la legislación incumplida

Existen varias normativas que hacen referencia a este asunto que se exponen a continuación.

- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

El artículo 19 de esta ley, Acceso a los bienes y servicios a disposición del público, en su apartado c) referente a Salud, expone:

“Las Administraciones sanitarias promoverán los medios de apoyo a la comunicación oral de los usuarios que los necesiten en aquellos centros sanitarios que atiendan a personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. Igualmente adoptarán las medidas necesarias para que las campañas informativas y preventivas en materia de salud sean accesibles a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas mediante la incorporación de la subtitulación y de otros recursos de apoyo a la comunicación oral.”



Además, en Ceuta existe la Ordenanza Para La Accesibilidad y La Eliminación De Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, Del Transporte Y De La Comunicación aprobado por el Pleno Municipal en sesión celebrada el 31 de Marzo de 2003. En su Título V, "Disposiciones sobre barreras en la comunicación sensorial", se trata una serie de aspectos relacionados con la complementación de sistemas de información para su accesibilidad:

"1. Generalidades. En los edificios de nueva planta del equipamiento colectivo, o aquellos en remodelación, reforma o rehabilitación, al menos en las partes afectadas por las obras, se tomarán las medidas que ayuden a conseguir la eliminación de las barreras de comunicación, tanto para las personas sin ningún resto auditivo, como para aquéllas con resto, portadoras o no de audífonos.

2. Condiciones acústicas. Se tomarán las medidas que doten de una buena acústica en auditorios, salones, vestíbulos de edificios de viajeros, áreas comerciales, polideportivos y, en general, ámbitos de concurrencia de público dotados de Megafonía. Todo ello conforme a lo establecido al efecto en el anexo IV-Comunicación de esta ordenanza.

Todos los sistemas de megafonía, aviso o emergencia que utilicen fuentes sonoras, se complementarán de forma precisa simultánea y perfectamente identificable con paneles informativos luminosos y, para los sistemas de alarma, con impacto visual que capten la atención de las personas con problemas de audición.

En las oficinas públicas de información se crearán puntos específicos con intérpretes de lengua de signos españoles, previo concierto de día y hora. Dispondrán de teléfono de texto y de bucles magnéticos que refuercen la acción de las prótesis auditivas."

En la legislación vigente se prevé, como vemos, la utilización de elementos de información alternativos y complementarios, acústicos y visuales, que permitan a las personas con discapacidad sensorial, utilizar los servicios públicos de una manera autónoma e igualitaria como el resto de ciudadanos.

51.3 Solución propuesta

Es imprescindible que tanto los nuevos centros de salud y hospitales, así como cualquier otro edificio del ámbito sanitario, los cuales son un pilar fundamental para los derechos de las personas en nuestro Estado Social y democrático de Derecho, dispongan de todas aquellas medidas necesarias para hacer que tanto los entornos físicos como los servicios que se presten



en ellos cumplan con un grado adecuado de accesibilidad universal y puedan ser utilizados por cualquier persona independientemente de sus capacidades.

Esta petición se hace también extensible, no exclusivamente a los nuevos edificios construidos, sino también a los centros de salud y hospitales que ya existían, incluso antes del nuevo marco normativo y jurídico relativo a accesibilidad y adecuar las viejas infraestructuras a las nuevas necesidades y obligaciones.

En el caso de la información y comunicación para personas sordas, y ciegas, en favor de su autonomía e independencia a la hora de utilizar los servicios públicos, sería necesario complementar los sistemas ya existentes, en algunos casos solo visual, en otros solo acústico, para complementarlos y que se acerquen a un estándar de accesibilidad universal. Por ejemplo, complementar la megafonía con paneles visuales digitales que vayan indicando el turno para pasar a la consulta y la información necesaria para el usuario, como ya se utiliza en otro tipo de servicios (por ejemplo, los bancarios, oficinas del INEM, infraestructuras de transporte, etc.)

Otro tipo de medidas para mejorar la información y comunicación en estos entornos son la instalación de bucles magnéticos y la inclusión de información en formato Braille.

Este tipo de criterios que se exponen, deben ser homogéneos a cualquier tipo de edificio y servicio público, y la accesibilidad universal de estos entornos no puede ser arbitraria en función de criterios aleatorios que haga que un edificio disponga de las medidas necesarias para las personas con discapacidad y, sin embargo, el inmediatamente contiguo no, aun siendo del mismo gestor.



COMUNIDAD DE MADRID

En la comunidad de Madrid se recogen una serie de denuncias relativas a diversos ámbitos temáticos: plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida, edificios públicos no accesibles, la falta de accesibilidad universal en algunos puntos del transporte público, etc.

ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO

DENUNCIA 52. El Ayuntamiento de Madrid obliga a las personas con discapacidad a aparcar en plazas no accesibles



52.1 Descripción de la vulneración

Toda persona con movilidad reducida, en posesión de la correspondiente tarjeta de discapacidad, tiene derecho a solicitar y obtener la reserva de espacio para aparcamiento de su vehículo en zona próxima a su domicilio, siempre que las características de la vía pública lo permitan. Estas zonas no son privativas de la persona con movilidad reducida a la que se le conceden, sino que puede aparcar cualquier persona con discapacidad poseedora de la tarjeta. Es necesario estar empadronado en Madrid y poseer el certificado

de discapacidad con puntuación de al menos 7 puntos del baremo de movilidad reducida (dificultades en el aparato locomotor y miembros inferiores).

La tarjeta de estacionamiento, además, puede dar derecho a aparcar en zonas de aparcamiento limitado (O.R.A.), tanto zonas azules como verdes, e incluso, en zona de carga y descarga, en las zonas donde está prohibido el estacionamiento, atendiendo en todo caso a las indicaciones de la Policía Municipal y Agentes de movilidad.

Esta es una medida que fomenta la posibilidad de estacionar el vehículo que conducen o en el que viajan personas con movilidad reducida en zonas de aparcamiento accesibles según la normativa, y si estas no existieran, en otras zonas que faciliten el embarque/desembarque del vehículo y la deambulación peatonal hasta el lugar deseado.

El Gabinete de Accesibilidad Universal de la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (Famma-Cocemfe Madrid) denuncia que los usuarios con tarjeta PMR no encuentran facilidades desde el Ayuntamiento de Madrid para la obtención de una plaza de aparcamiento accesible cerca de su domicilio o lugar de trabajo.

52.2 Identificación de la legislación incumplida

Este hecho incumple el artículo 12.3 de la Ley 8/1993 de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas de la Comunidad de Madrid en el que se indica que “los ayuntamientos estarán obligados a reservar plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida junto a su centro de trabajo y domicilio”.

Como solución, el Ayuntamiento recomienda a las personas con discapacidad la utilización de áreas de aparcamiento del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), así como las destinadas a carga y descarga, con el argumento de la exención de pago y de limitaciones horarias que este tipo de usuarios tienen en estas zonas.

Sin embargo, esto no puede ser contemplado como el procedimiento a seguir, ya que las plazas de aparcamiento reservado, por sus características técnicas en cuanto a dimensiones, señalización y conexión con un itinerario peatonal accesible, son las que pueden garantizar que sean utilizadas por personas con movilidad reducida.



Esta medida, en principio de carácter provisional incumple lo dispuesto en el artículo 20 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, el cual manifiesta:

"Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, entre ellas:

a) Facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un costo asequible;

b) Facilitar el acceso de las personas con discapacidad a formas de asistencia humana o animal e intermediarios, tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad de calidad, incluso poniéndolos a su disposición a un costo asequible;

c) Ofrecer a las personas con discapacidad y al personal especializado que trabaje con estas personas capacitación en habilidades relacionadas con la movilidad;

d) Alentar a las entidades que fabrican ayudas para la movilidad, dispositivos y tecnologías de apoyo a que tengan en cuenta todos los aspectos de la movilidad de las personas con discapacidad".

52.3 Solución propuesta

Es necesario que el Ayuntamiento de Madrid provea de suficientes plazas de aparcamiento reservado a personas con movilidad reducida acorde a la demanda existente. Además normativamente viene regulada la dotación de este tipo de aparcamientos, la cual debe ser de una por cada 50 o fracción.

Este es un derecho adquirido por las personas con discapacidad que facilita su día a día en desplazamientos urbanos y que posibilita que puedan llegar de una manera autónoma a actividades cotidianas como su centro de trabajo, su domicilio, revisiones médicas, la universidad, etc.

El derecho a la accesibilidad, a la movilidad personal con la mayor independencia posible y a la inclusión en la sociedad en una vida independiente se encuentra recogido en los artículos 9, 20 y 19 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

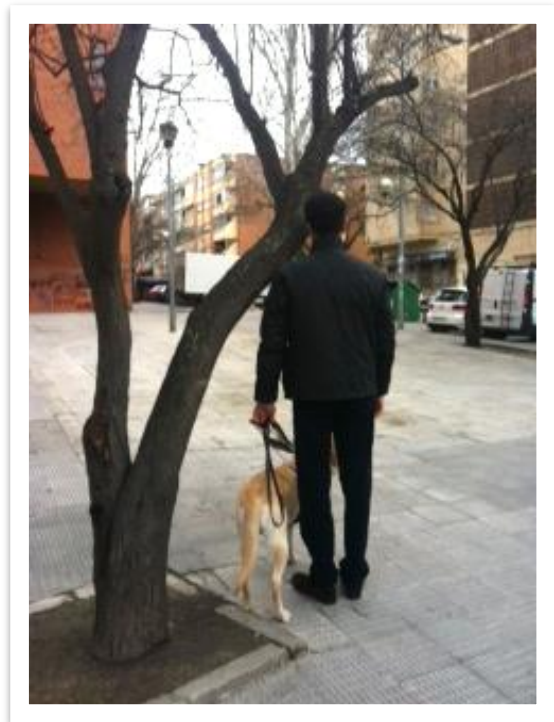
En esta misma línea es necesario señalar que las plazas de aparcamiento accesibles deben estar diseñadas y ubicadas de acuerdo a la normativa vigente, porque lo que hace en definitiva especial a este tipo de plazas de aparcamiento, además del derecho de uso por parte de las personas con



discapacidad, son sus características técnicas, las cuáles facilitan ser utilizadas de manera cómoda y segura por personas, por ejemplo, usuarias de silla de ruedas.



DENUNCIA 53. Vegetación a baja altura en una de las calles de Coslada



53.1 Descripción de la vulneración

En el municipio de Coslada, específicamente en la confluencia de la Calle Manuel María de Zulueta con Calle Iglesia, existe un árbol en la acera que abre sus grandes y anchas ramas desde aproximadamente 1,50 metros desde el suelo y, en el que no existe alcorque ni ningún tipo de protección.

Una persona ciega que desde hace más de 15 años hace su vida cotidiana en el barrio, junto a su pareja, también ciega, se ha golpeado reiteradamente con ese árbol en varias ocasiones provocándole daños físicos.

En una de estas ocasiones solicitó que se personara la policía municipal para que levantara atestado, insistiendo días después a la Concejalía de Urbanismo para que se tomara alguna decisión al respecto, siendo la respuesta que *“eso estaba ahí desde hacía tiempo”*. En otra ocasión se volvió a golpear con el mismo árbol, con el añadido de que debajo de él habían aparcado un vehículo y con la intención de evitarlo sucedió el percance. Volvió a llamar a la policía municipal y posteriormente recibió, esta vez sí, la llamada de la Concejalía de Seguridad para asegurarle que tomarían cartas en el asunto. Por último, en junio de 2013, se volvió a



golpear con una de las ramas del árbol que sobresalía provocándole una conmoción.

Es imprescindible que aquellos elementos insertados en las aceras, y por tanto, dentro de los itinerarios peatonales, no se encuentren a una altura inferior de 2,20 metros. Esto es igualmente aplicable a cualquier tipo de mobiliario urbano, los cuales si no están bien protegidos y no son detectables por personas ciegas y usuarias de bastón blanco puede tener graves consecuencias para su integridad física.

53.2 Identificación de la legislación incumplida

De la normativa a nivel estatal, más concretamente, en la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el Documento Técnico de Condiciones Básicas de Accesibilidad y no Discriminación para el Acceso y Utilización de los Espacios Públicos Urbanizados, se extraen los requisitos referentes al caso que nos ocupa:

“Capítulo III. Itinerario peatonal accesible

Artículo 5. Condiciones generales del itinerario peatonal accesible

c) En todo su desarrollo poseerá una altura libre de paso no inferior a 2,20m.

Capítulo V. Elementos de urbanización

Artículo 18. Vegetación:

1. Los árboles, arbustos, plantas ornamentales o elementos vegetales nunca invadirán el itinerario peatonal accesible.

2. El mantenimiento y poda periódica de la vegetación será obligatorio con el fin de mantener libre de obstáculos tanto el ámbito de paso peatonal como el campo visual de las personas en relación con las señales de tránsito, indicadores, rótulos, semáforos, etc., así como el correcto alumbrado público.”

Además en la normativa autonómica de Madrid, el Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, en la Norma 2 referente a itinerario exterior, establece que:

“Itinerario peatonal adaptado: Posee el grado de itinerario peatonal adaptado el volumen de desarrollo continuo formado por la longitud



del itinerario y un área perpendicular al suelo de 120 cm de ancho y 210 cm de altura, en el que no existe ningún obstáculo que reduzca o altere su tamaño, desde el acceso a la edificación o desde un itinerario peatonal, hasta su encuentro con otro itinerario peatonal, con pendiente longitudinal no mayor al 12% y transversal inferior al 3%, sin resaltes ni rehundidos mayores a 0,5 cm, ni peldaños aislados o escaleras y con visibilidad suficiente del encuentro con los otros modos de desplazamiento. Los elementos comprendidos en el itinerario peatonal adaptado cumplirán las características establecidas para los itinerarios peatonales”

Por tanto, el hecho incumple claramente tanto la normativa autonómica como estatal ya que ambas marcan que el itinerario tener un espacio libre de obstáculos de entre 2,10-2,10 metros de altura.

53.3 Solución propuesta

Más allá del incumplimiento normativo, nada desdeñable, es necesario entender que este tipo de problemas en nuestro urbanismo ocasiona graves perjuicios a las personas con discapacidad visual ya que limita su libertad de movimiento, produce incertidumbre, y en último caso y más relevante, daños físicos por golpes, tropiezos y caídas.

El derecho a la accesibilidad y a una vida independiente, así como el derecho a la movilidad con la mayor independencia posible se encuentran recogidos en los artículos 9, 19 y 20 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

El uso racional de los espacios urbanos, creando entornos más amigables y utilizables por todos y todas hace que revirtamos en ciudades más accesibles y habitables, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

No es de recibo, además de la vegetación descuidada y colocada sin ningún tipo de criterio, que existan otra serie de elementos urbanos y mobiliario como toldos de comercios, obstáculos en las aceras, mesas y sillas de terrazas de establecimientos, motos aparcadas en itinerarios peatonales, obras inadecuadamente señalizadas o simplemente con ausencia de ella, etc. que en definitiva son "amenazas" peligrosas para muchas personas. No es necesario pensar en personas con discapacidad visual, ya que alguien que camina distraído en un momento dado puede tener un serio percance con estos elementos.

Hay que llamar la atención sobre el papel que juegan los técnicos municipales en esta materia y que en muchos casos, además de cumplir



con la normativa vigente, deben aplicar el sentido común a la hora de diseñar y remodelar nuestras calles, teniendo en cuenta criterios de Diseño Para Todos y Accesibilidad Universal, lo que nos permitirá tener una sociedad más moderna.

En el caso del árbol en mitad de una de las calles de Coslada, es tan fácil como trasladar ese árbol al parque del Plantío, anexo a la calle, en un lugar que no impidiera el paso de personas. También existe la posibilidad de bordearlo con un alcorque diseñado adecuadamente con un perímetro suficientemente ancho para detectar y eludirle en vertical.

En la mayoría de los casos la accesibilidad universal no tiene un coste desmesurado si pensamos en los beneficios que acarrea, sin embargo, lo que parece mucho más escaso que el presupuesto es la voluntad política de poner remedio a muchas de las situaciones con las que las personas con discapacidad tienen que convivir en su vida cotidiana.



DENUNCIA 54. Falta de iluminación en la Plaza Conde de Casal de Madrid



54.1 Descripción de la vulneración

En la Plaza Conde de Casal está situado uno de los nudos de transporte más importantes de la ciudad de Madrid con un intercambiador de líneas de autobús urbano, interurbano y red de metro de Madrid.

Una de las muchas líneas de autobús interurbano que tiene su origen en esta plaza es la línea 341, que uno de los usuarios que nos hace llegar esta denuncia, necesita para poder desplazarse diariamente desde su municipio de residencia, Mejorada del Campo, hasta la capital, y viceversa.

Esta persona con discapacidad visual tiene obligatoriamente que utilizar el transporte público para poder desplazarse, ya que su discapacidad visual le impide conducir su propio coche. Para muchas personas, no sólo por razón de discapacidad, la dependencia del transporte público es muy alta, por tanto, su intensivo uso requiere que las infraestructuras estén diseñadas y adaptadas a las necesidades de cuantas más personas mejor.

El problema con el que se encuentra este usuario, así como muchos otros, es la falta de iluminación adecuada en la plaza Conde de Casal que haga que los trayectos peatonales sean cómodos y seguros.

Frecuentemente no está encendido el alumbrado de las farolas situadas en la zona de las paradas de autobuses, y cuando está encendido es muy deficiente. En alguna ocasión, según cuenta este usuario, la falta de adecuados niveles de luz le ha ocasionado tropiezos y caídas con otras personas, y golpes con mobiliario urbano.



Además, esta situación, más allá de la integridad física contra la que atenta en muchas ocasiones, produce un elevado nivel de estrés cuando es necesario coger el autobús y, por las condiciones ambientales, la luz natural es escasa.

La falta de luz puede provocar una situación de inseguridad al no poder percibir riesgos en la vía urbana. Además, es un elemento clave que facilita la accesibilidad al entorno a personas con deficiencia visual, ya que es imprescindible para una adecuada movilidad, más en un lugar en el que existe una gran confluencia de personas y vehículos dedicados al transporte.

54.2 Identificación de la legislación incumplida

Según la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados, en su capítulo III, artículo 5, Condiciones generales del itinerario peatonal accesible:

“2. Todo itinerario peatonal accesible deberá cumplir los siguientes requisitos:

i) En todo su desarrollo dispondrá de un nivel mínimo de iluminación de 20 luxes, proyectada de forma homogénea, evitándose el deslumbramiento.”

54.3 Solución propuesta

A tenor de lo dispuesto en el artículo 19 de la Convención sobre derechos de las Personas con Discapacidad, que establece que:

“Los Estados Partes en la presente Convención reconocen el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad”.

Es necesario que exista una adecuada iluminación en la ciudad porque es un elemento que garantiza la orientación, movilidad y comunicación con el entorno por parte de todas las personas, especialmente aquellas que tienen algún tipo de deficiencia visual. Por tanto, debe garantizarse un nivel



adecuado de iluminación tanto de día como de noche y La iluminación artificial deberá ser uniforme donde se requiera, resaltando algunos elementos importantes, como cabinas telefónicas, bancos, papeleras, paneles informativos, etc.

La Plaza Conde de Casal, se trata de una zona con un gran tránsito de personas y el respeto al ciudadano por parte de las administraciones públicas debe tener en cuenta que muchas personas tienen dificultades para moverse por diferentes razones, lo que debe ser suficiente motivo para que ese lugar y otros muchos, con ese mismo problema, estuvieran debidamente iluminados.

Una ciudad como Madrid tiene millares de elementos para garantizar el alumbrado público y su racionalización, ubicación y mantenimiento se hace imprescindible para garantizar una iluminación adecuada así como un consumo energético acorde con las necesidades.



DENUNCIA 55. Falta de señalización de los peldaños y escaleras que dan acceso al Metro de Madrid desde la vía pública

55.1 Descripción de la vulneración

La mayor parte de las escaleras situadas en la vía pública y que dan acceso al Metro de Madrid, no disponen de señalización adecuada en el embarque/desembarque, ni en los peldaños. No existe señalización de resalte con contraste cromático o táctil que facilite su detección por parte de personas con discapacidad visual.

Esto supone una limitación a la hora de usarlo sin acompañante (riesgo de tropiezos, caídas, torceduras, pérdidas de equilibrio, etc.) y resta autonomía a muchas personas en el uso del transporte público a través del suburbano.

55.2 Identificación de la legislación incumplida

Estas escaleras que dan acceso al Metro las podemos considerar como escaleras dentro del entramado urbano reguladas, en la Comunidad de Madrid por las siguientes normativas:

- Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

“Artículo 9 Escaleras

1. El diseño y trazado de escaleras deberá tener en cuenta, entre otros, los parámetros que se relacionan para permitir su uso sin dificultades al mayor número posible de personas: Directriz, recorrido, dimensiones de huella, tabica y anchura libre, mesetas, pavimento y pasamanos. Cualquier tramo de escaleras de un itinerario peatonal deberá ser complementado con una rampa.

2. Las especificaciones concretas de diseño y trazado serán:

a) En el diseño de itinerarios peatonales, sólo se situarán escaleras cuando complementen la existencia de una rampa.

b) Su ancho libre mínimo será de 1,20 metros.

c) Las escaleras de largos recorridos, deberán dividirse en tramos de directriz recta o ligeramente curva.



d) Cuando existan diferentes tramos de escalera como complemento de un itinerario peatonal, se separarán entre sí por mesetas horizontales de 1,20 por 1,20 metros como mínimo.

e) Se dotarán de pasamanos, barandillas, antepechos, protecciones, iluminación, señalización y dimensiones y características de peldaños adecuadas.”

- Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, dentro de la Norma Técnica 2, Itinerario Exterior se encuentran las escaleras:

“1.5. Escaleras.

a) Las escaleras se mantendrán sin obstáculos en todo su recorrido y dispondrán de un ancho libre de paso no inferior a 120 cm. Poseerán directriz recta o ligeramente curva y su pavimento será no deslizante tanto en seco como en mojado.

b) Las barandillas y/o paramentos que delimiten las escaleras contarán, en ambos lados, con un pasamanos cuya altura de colocación estará comprendida entre 95 y 105 cm medidos desde el borde de cada peldaño. Dichos pasamanos mantendrán la continuidad a lo largo de todo su recorrido, independientemente de que se produzcan cambios de dirección. Cuando la escalera tenga un ancho superior a 400 cm, dispondrá de un pasamanos central.

c) Contarán con iluminación en todo su recorrido, no podrán tener zonas oscuras. La iluminación estará comprendida en la franja correspondiente a los «Niveles de iluminación específica» (Norma 4 «Iluminación»).

d) Todos los peldaños mantendrán las mismas dimensiones de altura de tabica y profundidad de huella. Serán de tabica continua no mayor de 18 cm, sin bocel. La profundidad de huella estará comprendida entre 28 y 32 cm. No habrá peldaños compensados.

e) La presencia de la escalera deberá indicarse mediante la colocación en los rellanos-zona de embarque y desembarque- de una franja de señalización tacto-visual de acanaladura homologada dispuesta en perpendicular a la dirección de acceso. Dicha franja tendrá alto contraste de color en relación con los dominantes en las áreas de pavimento adyacentes y abarcará el ancho completo de la escalera. En el sentido descenso, estará situada con respecto al borde del escalón



una distancia equivalente a la de una huella; su profundidad será de 120 cm, con una tolerancia de más menos 5 cm.

f) El borde exterior de la huella de cada uno de los peldaños se señalará, en toda su longitud, con una franja de 3 a 5 cm de ancho y color fuertemente contrastado en relación con el resto del peldaño. Dicha franja tendrá tratamiento antideslizante y estará enrasada.

g) En las escaleras de largo desarrollo, habrán de preverse mesetas intermedias que contarán con un fondo mínimo de 120 cm. El número máximo de peldaños sin mesetas se establece en 14. Las mesetas no podrán formar parte de otros espacios y el área de paso no será invadida por obstáculos fijos o móviles.

h) Los espacios de proyección bajo la escalera de altura libre inferior a 210 cm, contarán con un elemento de cierre estable y continuo. La parte inferior de dicho elemento estará colocada a una altura máxima de 25 cm del suelo.”

En las escaleras de los itinerarios urbanos, según las normas autonómicas de aplicación referentes a la accesibilidad universal y supresión de barreras, deben contar con señalización en el borde exterior de la huella de cada uno de los peldaños en toda su longitud, con una franja de color fuertemente contrastado en relación con el resto del peldaño.

55.3 Solución propuesta

Como si ocurre en los peldaños y escaleras del interior del Metro, también los que dan acceso a él deberían estar correctamente señalizados para que puedan ser detectables por personas de baja visión y discapacidad visual.

Es el artículo 20 de la CDPD del año 2006 el que promulga y defiende la mayor independencia posible en la movilidad personal de las personas con discapacidad.

La solución es señalar el embarque y desembarque, así como el borde exterior de cada peldaño para que se produzca un contraste visual y táctil de estos con el entorno, y la escalera pueda ser un elemento utilizable por cualquier persona de una manera autónoma, segura y cómoda.



DENUNCIA 56. Paso de peatones sin semáforo en la glorieta del aeropuerto en la Carretera M-600 (Brunete)

56.1 Descripción de la vulneración

Un vecino de la localidad madrileña de Brunete encuentra una barrera de accesibilidad en su día a día al enfrentarse con el paso de cebra en la glorieta del Aeropuerto en la carretera M-600, recorrido que efectúa varias veces al día.

Este ciudadano que se acompaña de su perro guía apunta que al no haber semáforo y, por tanto, tampoco señal sonora no puede cruzar la calzada con seguridad requiriendo el apoyo de otra persona. Igualmente, otros vecinos subrayan que se trata de un cruce peligroso.

El perjudicado ha trasladado su queja ante la Dirección General de Carreteras, los cuales aseveran que han reforzado la señalización luminosa considerando que es “adecuada”, siendo la presente queja un testimonio de que dicha sentencia puede requerir matices.

56.2 Identificación de la legislación incumplida

El Reglamento básico donde se explicita el requisito vulnerado es el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones; el cual establece en su Capítulo II.-Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados. El objeto (artículo 9) de dicho capítulo es:

“Garantizar a todas las personas un uso no discriminatorio, independiente y seguro de los espacios públicos urbanizados, con el fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.

Así se establece la “Accesibilidad en los itinerarios peatonales” (artículo 11) de la siguiente forma:

“Los itinerarios peatonales garantizarán, tanto en el plano del suelo como en altura, el paso, el cruce y el giro o cambio de dirección, de



personas, independientemente de sus características o modo de desplazamiento. Serán continuos, sin escalones sueltos y con pendientes transversal y longitudinal que posibiliten la circulación peatonal de forma autónoma, especialmente para peatones que sean usuarios de silla de ruedas o usuarios acompañados de perros guía o de asistencia”.

Ahondando más en el vado peatonal y la señalización el Artículo 13, “Puntos de cruce y entradas y salidas de vehículos” establece:

“Los pasos de peatones tendrán un ancho en correspondencia con los dos vados y un trazado, siempre que sea posible, perpendicular respecto a la acera para posibilitar el cruce seguro de personas con discapacidad visual. Se señalarán en la calzada con pintura antideslizante y dispondrán de señalización vertical para los vehículos. Su ubicación tendrá una visibilidad suficiente para permitir el cruce seguro por todas las personas. Cuando el ancho de la calle exija la existencia de una isleta intermedia, ésta tendrá las mismas características que las aceras en cuanto a pasos o vados peatonales, altura del bordillo y pavimentación.

Los semáforos peatonales dispondrán de señalización sonora para facilitar el cruce. En los casos en los que la baja intensidad de tráfico peatonal lo aconseje, los semáforos podrán ser activados a solicitud del usuario mediante pulsadores que serán fácilmente localizables, sin obstáculos que dificulten la aproximación a los mismos y a una altura adecuada. El tiempo de paso será el suficiente para garantizar el cruce completo de personas con movilidad reducida”.

Por tanto, al establecerse las condiciones básicas se determina como la señalización vertical para vehículos, y su equivalente para peatones, es lo fundamental sobre todo atendiendo a la seguridad.

56.3 Solución propuesta

A la luz del vigente texto legal basado en observar la cuestión de accesibilidad como un derecho de los ciudadanos, vinculado por tanto a su dignidad y autonomía personal, así como el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad en el que se regula el derecho a la accesibilidad *“a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y*



las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales" convendría revisar el caso expuesto y analizar la instalación de un semáforo con avisador acústico.

Por tanto, la instalación de un semáforo en primer lugar, y accesible en segundo, dado que está en cuestión la seguridad, tanto del afectado como de otros vecinos debe ser revisada en virtud del reglamento expuesto.



TRANSPORTES**DENUNCIA 57. La accesibilidad en el Metro de Madrid. El problema de los ascensores****57.1 Descripción de la vulneración**

La red de Metro es el primer eslabón en la mayoría de las cadenas de accesibilidad en la vida cotidiana de más de dos millones de personas que cada día acuden a su trabajo, a estudiar, de visita médica, de compras, a hacer turismo por Madrid, o simplemente se desplazan por la gran ciudad.

Metro de Madrid S.A. es una empresa pública que está integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, cuya Administración tutelar es la Comunidad de Madrid, y que tiene como principales funciones la explotación de las líneas de la red de Metro en funcionamiento, la planificación y mejora de la calidad del servicio de transporte y el mantenimiento y optimización de las instalaciones de la red del suburbano madrileño.

El Metro de Madrid nace el 17 de Octubre de 1919 con la inauguración de la primera línea entre Puerta del Sol y Cuatro Caminos por el rey Alfonso XIII, con una longitud total de 3,5 km y 8 estaciones. En la actualidad existen 300 estaciones, 293 Km. de red, 13 líneas, 26 intercambiadores, 351 vestíbulos, 1694 escaleras mecánicas, 519 ascensores, 38 pasillos rodantes y rampas y una demanda de viajeros en 2013 de más de 500 millones.



A pesar del esfuerzo del Consorcio Regional de Transportes en materia de accesibilidad para el suburbano, aún queda un largo camino por recorrer.

La propia Oficina de atención al público del Consorcio Regional de Transportes comunicó a PREDIF que del total de estaciones de la red, sólo 162 son accesibles para personas con movilidad reducida. Esto significa que sólo el 56% de la red es accesible. Por otro lado, ese porcentaje se eleva si se cuentan los ascensores averiados pendientes de reparación, un problema añadido además por su imprevisibilidad.

57.2 Identificación de la legislación incumplida

En el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad se establecen algunas premisas sobre la accesibilidad de las estaciones de Metro relacionadas con los ascensores:

“Artículo 7. Transporte en ferrocarril metropolitano

1. Las condiciones básicas de accesibilidad contenidas en el anexo VI serán de aplicación a las estaciones y paradas así como al material móvil de los tres sistemas que pueden formar parte de un ferrocarril metropolitano: metro convencional o pesado, metro ligero y tranvía.

2. En el patrimonio existente, las estaciones de una red de metro, ya sean cabecera, de paso o final, de más de dos líneas, y aquellas que formen parte de un intercambiador serán accesibles en un plazo no superior a los cuatro años desde la entrada en vigor del presente real decreto. En estas estaciones serán de aplicación la totalidad de las especificaciones del anexo IV.”

Por su parte, el citado Anexo IV establece:

“ANEXO VI. Condiciones básicas de accesibilidad en el transporte en ferrocarril metropolitano

1.1 Metro.

1.1.2.3 Itinerarios interiores accesibles.

Existirá un itinerario peatonal interior accesible en la estación, que deberá conectar el acceso adaptado de la estación con los puntos esenciales de la misma: venta de billetes, vestíbulos y andenes.”



Además, de una manera más general, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 13 de diciembre de 2006 y ratificada por España el 21 de abril de 2008, expone:

“Artículo 9: Accesibilidad

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;

b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.”

A su vez, el artículo 19 reconoce:

“Los Estados Partes en la presente Convención reconocen el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad”.

Por otro lado, y siguiendo el artículo 20 de dicha convención, se deberán aplicar las medidas correspondientes para asegurar la mayor independencia posible con respecto a la movilidad personal de personas discapacitadas.

La Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su inclusión social, aprobada el 3 de diciembre de 2013, aunque en algún caso llega a fijar plazos para realizar los ajustes, con la incidencia motivo de esta denuncia se están incumpliendo muchos derechos que esta Ley pretende garantizar, como son: el derecho a la igualdad, el derecho a la autonomía, el derecho a la protección de la salud, el derecho a la educación inclusiva (ya que hay centros educativos a los que es muy difícil llegar), el derecho a la libre elección de residencia...



El tiempo indefinido o imprevisto de espera puede provocar trastornos físicos, por ejemplo los derivados de no poder acudir a un aseo o vaciar a tiempo las sondas.

Las personas con movilidad reducida no pueden utilizar el servicio o no pueden hacerlo de manera autónoma, eso ocasiona los trastornos físicos (por ejemplo, los derivados de no poder acudir a un aseo o vaciar a tiempo las sondas, retrasos, pérdida de tiempo, esfuerzo).

Las personas con discapacidad requieren para sus desplazamientos mucho más tiempo que el resto de usuarios, y lo peor de todo: este tiempo es imposible tenerlo previsto con antelación.

Se debe tener en cuenta además que sólo los coches más modernos tienen rampa automática que permita el acceso a nivel desde el andén. Esto provoca que las personas usuarias de silla de ruedas deban pedir ayuda o esperar a un convoy que cuente con la adaptación necesaria para entrar aunque, por cuestiones de responsabilidad civil, no está permitido plantear medidas alternativas como pudiera ser que un trabajador ayude a una persona en silla de ruedas a entrar en el vagón o por ejemplo, subir unos escalones.

Otro aspecto importante es que los usuarios no disponen de información sobre accesibilidad en las estaciones, y la disponible en la web de metro no es demasiado exhaustiva.

Por último, a las personas con discapacidad que por motivos económicos no pueden acceder a la tarjeta azul, se ven obligados a pagar un precio muy similar al del resto de los usuarios por un servicio mucho más reducido y de peor calidad.

A día de hoy, en muchos casos las personas con movilidad reducida no se desplazan al sitio que desean o necesitan, sino al sitio que pueden.

Algunos ejemplos de estaciones en las que se da este hecho son:

- Intercambiador de Transportes de Plaza Elíptica (Madrid), al no disponer de ascensor para acceder al metro; este incumplimiento se está realizando desde noviembre del año 2011.
- Inexistencia de ascensor en el Andén 2 de la Línea 1 de Metro de Madrid en la céntrica Estación Vodafone Sol. En esta estación se ha realizado una remodelación completa, el resto de andenes de las líneas de metro que pasan por dicha estación (líneas 2 y 3) y el andén 1 de la línea 1 sí disponen de ascensor.



- Estación de Cercanías de Laguna (Madrid). Inexistencia de ascensor en esta estación en la que confluye la C5 de cercanías y la línea 6 de Metro, aun estando ejecutado el hueco desde hace más de tres años.
- Intercambiador de transportes de Moncloa. Su horario de apertura es más reducido que el de Metro de Madrid (líneas 3 y 6) y ello provoca que las personas con discapacidad no puedan acceder a la estación de metro de Moncloa a partir de las 23.00 mediante el uso de los únicos ascensores existentes y situados en el intercambiador aunque el metro siga prestando servicio hasta las 02.00 de la madrugada.

57.3 Solución propuesta

El 100% de la red debe contar con ascensores que comuniquen todos los andenes con el exterior. Además se debe contar con un mantenimiento preventivo y correctivo adecuado y que se avise de estas incidencias en tiempo real para que las personas que lo precisen puedan elegir una ruta alternativa.

Esto es sólo en cuanto a accesibilidad física que es la que tratamos en la presente denuncia, aunque la accesibilidad debe ser universal y para todos.



DENUNCIA 58. Autobuses de la EMT Madrid en los que las rampas de acceso no funcionan



58.1 Descripción de la vulneración

Según reza la página web de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid el 100% de los vehículos disponen de rampa de acceso para usuarios en silla de ruedas y el compromiso con la accesibilidad universal:

“La Empresa Municipal de Transportes de Madrid apuesta por la accesibilidad universal, con el fin de facilitar el uso de nuestro sistema de transporte público en superficie a cualquier persona de forma segura y autónoma, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial. La EMT tiene un compromiso de responsabilidad con la sociedad, fruto del cual ha puesto en marcha acciones en las que se han introducido los conceptos de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos, con el fin de ofrecer un servicio acorde a la diversidad de capacidades de las personas que mejore la calidad de vida de las mismas y facilite el uso del autobús como medio de transporte en Madrid.”

Los autobuses de la EMT disponen de piso bajo, sistema de inclinación y de rampa de acceso para usuarios de silla de ruedas, pulsador exterior para solicitar que se despliegue la rampa de acceso y barras para facilitar el ascenso y descenso del vehículo, plataforma central para uso de personas en silla de ruedas y/o cochecitos de bebé, respaldo para apoyar la silla de ruedas y barra vertical para evitar vuelcos y pulsador de “parada solicitada



con extensión de rampa” que activa aviso sonoro y óptico de los letreros luminosos.

El acceso al autobús depende del modelo:

- En vehículos con plataforma central simple: Se permite el acceso a un único usuario en silla de ruedas, siempre y cuando no haya un cochecito de niño u otro usuario en silla de ruedas a bordo.
- En vehículos con plataforma central ampliada: se permite el acceso a un único usuario en silla de ruedas, siempre y cuando no haya previamente otro usuario en silla de ruedas o dos cochecitos desplegados de niño a bordo.

Un usuario habitual del transporte urbano por autobús de Madrid, el cual viaja en silla de ruedas eléctrica, encuentra frecuentemente problemas para poder acceder a dichos autobuses. Esta persona necesita utilizar el autobús para poder desplazarse a su trabajo y domicilio diariamente, además de ir al médico, disfrutar de ocio, visitar a amigos y familiares, etc. En definitiva como cualquier otra persona.

Según este usuario, habitualmente las rampas de los autobuses de la EMT no funcionan, lo que le acarrea llegar tarde al trabajo en muchas ocasiones. En concreto, el pasado 9 Marzo de 2013, al ir a coger un autobús le indica el conductor que la rampa está averiada y que es necesario esperar al siguiente.

Su sorpresa fue que unas horas más tarde al ir a coger esa misma línea para volver a su domicilio, aparece el mismo vehículo que tenía la rampa estropeada horas antes. Entonces, el usuario le indica al conductor que por qué ha seguido dando servicio ese autobús si ya estaba notificado la rampa está averiada, a lo que responde que es habitual proceder de esa manera porque así lo indica un protocolo para estos casos.

Esto en apariencia puede ser una situación asumible pero es necesario pensar que esto, por ejemplo, se puede dar en pleno invierno con malas condiciones climatológicas y, esperar a otros autobuses puede suponer 20 minutos más de espera, llegar tarde al trabajo, perder la cita médica, etc.

La imposibilidad de prever si funcionarán o no las rampas de los autobuses, ocasiona salir de casa con mucha más antelación que cualquier viajero para prevenir cualquier situación de este tipo y así no llegar tarde a los lugares y mayor cansancio al tener que madrugar mucho más de lo necesario afectando al estado físico.



Lejos de poder considerarse una anécdota, aislada y que afecta a un solo viajero, es un problema que pueden sufrir muchos ciudadanos en Madrid cada día.

58.2 Identificación de la legislación incumplida

La normativa autonómica, en concreto el Decreto 13/2007, de 15 marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, según el Artículo 23. Mantenimiento:

“El mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, en las infraestructuras, instalaciones fijas y material móvil, garantizará la correcta conservación de los elementos sometidos al presente Reglamento, permitiendo en todo momento que su uso resulte operativo.”

A nivel nacional, el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, en su ANEXO IX de Medidas transversales, expone que:

“Incidencias en la prestación del servicio: Cuando un operador tenga que resolver una posible incidencia en su servicio que le obligue a utilizar un medio de transporte de apoyo, deberá organizar la operación considerando que los servicios extraordinarios que procedan tienen que prestarse en condiciones de dignidad y accesibilidad para los viajeros con discapacidad, procurando en la medida de lo posible: Vehículos accesibles de apoyo, medios para resolver la transferencia entre un posible vehículo averiado y el de apoyo, y en su caso, alojamiento de apoyo accesible.”

No es de recibo que un autobús con una rampa averiada siga ofreciendo servicio aun sabiendo que no va ser óptimo, porque las personas a las que se está impidiendo viajar abonan el billete como cualquier otro viajero.

58.3 Solución propuesta

El compromiso de la EMT con la accesibilidad universal queda patente a la luz de las mejoras en los últimos años y su compromiso con la normalización de las personas con discapacidad como usuarios del transporte público urbano en autobús.



Sin embargo, es necesario introducir en los protocolos de actuación medidas para solucionar de una manera óptima en el caso de averías de los sistemas de acceso al interior del vehículo. Estas medidas están relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo de los autobuses para que ningún vehículo con la rampa averiada pudiera prestar servicio hasta que esté completamente solucionado, o bien, en el caso de ocurrir la avería durante la prestación del servicio, se ofrecieran soluciones satisfactorias para las personas afectadas, que no menoscabe su dignidad e igualdad con respecto al resto de viajeros.

La rampa de acceso es tan importante como cualquier otro elemento de funcionamiento y seguridad del vehículo, por ejemplo una puerta, ya que en ese caso es difícil pensar que un autobús con una puerta averiada siguiera prestando servicio como habitualmente sí se hace con las rampas.

El usuario ha presentado diversas quejas ante la Empresa Municipal de Transportes y el Defensor del Pueblo. La respuesta de la EMT fue que ellos actuaron correctamente al activar el protocolo que tienen previsto para estos casos, es decir, seguir dando servicio aunque las personas con movilidad reducida no puedan utilizarlo. Que el conductor avisara a la central de la avería no garantiza que el siguiente autobús disponga de la rampa en condiciones adecuadas.

La solución siempre es esperar al siguiente autobús.



DENUNCIA 59. La experiencia de un viajero usuario de silla de ruedas en el Metro de Madrid. Líneas 5 y 9.



59.1 Descripción de la vulneración

Para muchas personas usuarias de silla de ruedas, y otro tipo de discapacidades, la experiencia de viajar en los últimos años ha mejorado considerablemente por la implantación de criterios de accesibilidad universal de los distintos modos de transporte. Bien es cierto que, a un ritmo quizás insuficiente para las expectativas y objetivos fijados por nuestra sociedad, y en muchos casos sin una homogeneidad que permita realizar una teórica cadena de accesibilidad en el transporte de una manera óptima.

La accesibilidad universal se decide por una cuestión, muchas veces, de detalle, eslabones que si no están correctamente resueltos, el siguiente paso se hace imposible, y por tanto, de poco vale, por ejemplo, que una estación de metro cuente con un ascensor si tres paradas más adelante no existe. Esto puede convertir el viaje en una encerrona o una prueba de habilidad.

En ocasiones da la sensación de que muchas personas con discapacidad no viajan donde quieren, si no donde las condiciones de accesibilidad del transporte les dejan, teniendo que buscar distintas alternativas que no hacen sino aumentar los tiempos de los itinerarios, provocar molestias, repercutir en mayores costes individuales, generar situaciones de impotencia, indefensión e incertidumbre, cuando no imposibilitar una necesidad social y un derecho ineludible en un mundo globalizado y descentralizado.

El caso de un usuario de Metro de Madrid, que traemos en este capítulo, es solo el ejemplo de las circunstancias que diariamente acompañan a muchas personas.

La línea 5 de Metro de Madrid:



La estación de metro más próxima a su domicilio es Carabanchel Alto, que pertenece a la línea 11 de Metro, sin embargo, esta línea no posibilita a las personas usuarias de silla de ruedas llegar a otros puntos de la ciudad, ya que en la estación de Plaza Elíptica no existe ascensor para poder hacer transbordo a la línea 6. En consecuencia, la parada más cercana a su domicilio es Eugenia de Montijo (Línea 5) a la que tiene que llegar en autobús.

Fue el pasado mes de Agosto de 2013, durante un trayecto en metro, cuando ocurrió el problema que nos traslada en forma de denuncia. Esta persona se dirigía desde la estación de Casa de Campo hacia Eugenia de Montijo (Línea 5), existiendo en esta línea un problema de acceso desde el andén hasta el interior del vehículo, dado que en silla de ruedas es altamente complicado salvar el gran hueco entre coche y andén excepto con la ayuda de otra persona.

Es decir, aunque existe ascensor que permite llegar al andén, el siguiente eslabón de la cadena de accesibilidad no está resuelto y el acceso de manera autónoma al vehículo es imposible. Como se decía anteriormente, la accesibilidad se compone de diversos eslabones y aunque los anteriores sean adecuadamente aptos, si el siguiente no lo es, se produce una ruptura de la cadena de accesibilidad que inhabilita el resto.

En ese caso, el usuario solicitó al conductor que le prestase la ayuda necesaria para acceder al vehículo y prevenir así que las ruedas delanteras de la silla se quedaran obstruidas entre el coche y el andén. Así mismo, acordaron la misma ayuda para bajarse en la estación de Eugenia de Montijo, a lo que accedió de agrado. El problema ocurrió cuando una vez llegados a la estación de destino, el conductor se olvidó de que tenía que prestar esa ayuda. El usuario tampoco pudo salir de manera autónoma puesto que la apertura de las puertas del coche se realiza mediante palanca, operación imposible para él. Así la situación, quedó "atrapado" y con la impotencia de saber que a partir de esa estación, son muy pocas las que tienen ascensor para poder salir a la calle.

Pasó la estación de Carabanchel Bajo y Vistalegre sin que el conductor se acordase de aquel compromiso de ayuda. Finalmente el vehículo llegó a la estación de Pirámides, que según constaba en el plano de metro disponía de ascensor. Fue en esta estación cuando el conductor bajó para ayudar al usuario advertido por otro viajero que se había percatado del problema.

El conductor pidió disculpas amablemente y ayudó a bajar del coche al usuario en la estación de Pirámides, la cual, a pesar de disponer efectivamente de ascensor, en ese momento se encontraba fuera de servicio, con lo que el usuario tuvo que seguir hacia delante el trayecto en metro.



La siguiente estación que disponía, en principio, de ascensor era la de Opera, ya en pleno centro de la ciudad y muy lejos del domicilio de la persona usuaria de silla de ruedas. Así, el conductor ayudó a bajar al usuario en esa estación, no sin dificultad debido a que el hueco entre coche y andén era de aproximadamente 30 cm. de ancho y 10 cm. de desnivel, lo que resulta curioso en una estación en la que recientemente se ha instalado ascensor. Otra vez una cuestión de detalles, otra vez la cadena de accesibilidad.

Una vez en pleno centro de la ciudad, esta persona tuvo que coger un autobús de la EMT para volver a su casa, invirtiendo mucho más tiempo del que habitualmente necesita.

La línea 9 de Metro de Madrid:

Otra mala experiencia del usuario en la red de Metro de Madrid, muy relacionada con la anterior, fue la que ocurrió el día 19 de Octubre de 2013 al intentar hacer transbordo de la línea 6 a la 9 en la estación de Sainz de Baranda. El ascensor que da acceso a la citada línea de metro con dirección Arganda del Rey, destino del usuario, estaba averiado.

La única alternativa que le quedó al viajero era acceder al andén contrario en dirección Herrera Oria para hacer cambio de sentido en la primera estación en la que pudiera cambiar de andén y coger el tren en dirección Arganda del Rey.

Al hacer el cambio de sentido se encontró con otro problema al comprobar que desde Sainz de Baranda en dirección Herrera Oria, no existía ninguna estación próxima que posibilitara el cambio de andén a una persona usuaria de silla de ruedas hasta llegar a la estación de Colombia (la cual está lejos, a 7 paradas), lo que suponía hacer un inmenso recorrido extra solo para poder dar la vuelta y añadir las 14 estaciones al ya largo recorrido entre Sainz de Baranda y Arganda del Rey.

Ambas experiencias aunque quizás imperceptibles para muchas personas, para una buena parte de la población supone el incumplimiento de una serie de derechos relacionados con el transporte público y la accesibilidad universal. Tanto la inexistencia de ascensores, o aquellos que están fuera de servicio o inoperativos en momentos concretos, y el hueco existente entre coche y andén en muchas de las estaciones de metro, suponen grandes barreras para un viaje cómodo, seguro, digno y autónomo de las personas con movilidad reducida y personas usuarias de silla de ruedas.



59.2 Identificación de la legislación incumplida

En el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, en lo referente al metro, se expone que:

“Artículo 7. Transporte en ferrocarril metropolitano

1. Las condiciones básicas de accesibilidad contenidas en el anexo VI serán de aplicación a las estaciones y paradas así como al material móvil de los tres sistemas que pueden formar parte de un ferrocarril metropolitano: metro convencional o pesado, metro ligero y tranvía.

2. En el patrimonio existente, las estaciones de una red de metro, ya sean cabecera, de paso o final, de más de dos líneas, y aquellas que formen parte de un intercambiador serán accesibles en un plazo no superior a los cuatro años desde la entrada en vigor del presente real decreto. En estas estaciones serán de aplicación la totalidad de las especificaciones del anexo IV.

3. En aquellas estaciones de más de una línea dicho plazo será de siete años, a partir de la entrada en vigor del presente real decreto. En estas estaciones serán de aplicación la totalidad de las especificaciones del anexo IV.

4. En las demás estaciones de metro y paradas de tranvía del patrimonio existente dicho plazo será de diez años, a partir de la entrada en vigor de este real decreto. En estas estaciones serán de obligado cumplimiento las especificaciones del anexo IV señaladas con un asterisco; las demás tendrán carácter de recomendaciones.

5. Toda nueva estación de metro o parada de tranvía y todas las existentes que se sometan a actuaciones de transformación estructural serán accesibles a partir del año de la entrada en vigor de este real decreto. En ellas, el carácter de obligatorio o de recomendación de las especificaciones del anexo IV será el siguiente:

En las nuevas estaciones serán obligatorias todas ellas.

En las existentes, se aplicará el mismo criterio establecido en los anteriores apartados 2, 3 y 4.

6. El nuevo material rodante de metro convencional, metro ligero y tranvía será accesible a partir de los dos años de la entrada en vigor de este real decreto.



7. El material rodante existente con vida útil superior a los diez años se adaptará a lo establecido en el anexo VI, en un plazo no superior a los cuatro años a partir de la fecha de entrada en vigor de este real decreto.”

59.3 Solución propuesta

El derecho a vivir de forma independiente en las mismas condiciones de acceso así como el derecho a la movilidad personal se encuentra recogido en los artículos 19 y 20 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. Las personas con discapacidad tienen derecho a convivir en la sociedad y a formar parte de ella en las mismas condiciones que el resto de personas. No obstante, a menudo se encuentran con impedimento que imposibilita la inclusión de las mismas en los aspectos más comúnmente considerados. Una solución a nivel general, que sirva como reflexión válida para cualquier ámbito, es que la accesibilidad universal es necesaria plantearse desde el inicio del proyecto y/o bajo una perspectiva holística, conceptualmente como una cadena formada por distintos eslabones o fases que se deben cumplir una a una, para que, en este caso en el transporte público, las personas con discapacidad puedan viajar de una manera autónoma, cómoda y segura.

Siendo notable la mejoría experimentada queda aún mucho por hacer en este campo, y aún con las dificultades técnicas que en muchos casos puede tener conseguir la accesibilidad de estaciones de metro antiguas diseñadas el siglo pasado, existen soluciones viables para seguir una progresión ascendente y, cuestión también muy importante, hacer que instalaciones ya accesibles caigan en el deterioro o falta de actualización y mejora.

En el transporte suburbano, en virtud de las quejas descritas en este capítulo, hay dos puntos fundamentales:

- Uno de ellos es el paso coche-andén que para las personas con movilidad reducida sigue siendo una cuestión que debe de mejorarse notablemente incluso en los trenes y estaciones más modernas, hasta lograr que sea prácticamente inapreciable y desaparezcan esos 2 y 3 cm de hueco o desnivel, que aunque mínimos son una notoria dificultad para personas con sillas manuales o que caminan con dificultad.
- La inexistencia en ocasiones de ascensor en estaciones y el incorrecto mantenimiento preventivo y/o correctivo de las averías, así como la puesta en marcha de protocolos en caso de necesidad de dar solución



a situaciones como las que le han ocurrido al protagonista de estas quejas.

Por tanto, es importante seguir trabajando para posibilitar el acceso y salida de los trenes de forma independiente sin tener que recurrir a la ayuda de terceras personas, puesto que eso es dejar en manos del azar las posibilidades y seguridad de las personas con discapacidad. Hay que dirigirse hacia soluciones lo más autónomas posibles, y en el caso de que tenga que existir una ayuda o atención de alguna persona, esta cuente con un protocolo de actuación y con formación suficiente para garantizar la seguridad y el trato adecuado a los usuarios.

Es necesario mejorar la conservación de los ascensores y prevenir averías, su uso intenso y la constante saturación de los mismos fomentando el uso preferente para personas que verdaderamente los necesitan.



DENUNCIA 60. Ascensor del Intercambiador de Moncloa



60.1 Descripción de la vulneración

CERMI de Madrid denuncia la discriminación que el Consorcio de Transportes de Madrid lleva a cabo hacia las personas con discapacidad en su gestión del Intercambiador de Transportes de Moncloa.

El horario de apertura del intercambiador de transportes de Moncloa, más reducido que el de Metro de Madrid y del que es responsable el Consorcio Regional de Transportes, provoca que las personas con discapacidad no puedan acceder a la estación de Metro de Moncloa a partir de las 23:00 horas mediante el uso de los únicos ascensores existentes y situados en el intercambiador, todo ello aunque Metro de Madrid siga prestando su servicio hasta las 02:00 horas de la madrugada.

En el intercambiador de Moncloa se encuentra situada la estación del mismo nombre de las Líneas 3 y 6 de Metro. La única manera de acceder a dicha estación para una persona con discapacidad es a través de los ascensores existentes en el intercambiador. Aunque Metro de Madrid presta servicio hasta las 02:00 de la madrugada, el intercambiador cierra sus puertas a las 23:00 horas, por tanto, las personas con discapacidad no pueden alcanzar los andenes de metro y, lo que es peor, salir a la superficie si llegan a la estación con posterioridad a dicha hora, produciéndose, en este último caso, situaciones lamentables, excluyentes y casi denigratorias para las mismas.



60.2 Identificación de la legislación incumplida

Es inexplicable que, los servicios de un intercambiador de transporte no se presten a los ciudadanos durante el período completo de apertura de los propios medios de transporte que en él concurren, atribuyendo este hecho a un recorte económico que carece de justificación y que discrimina a las personas con discapacidad, al hacer inaccesible la estación de Metro de Moncloa.

Un intercambiador de transportes que, como su propia denominación indica, permite la conexión intermodal de varios medios de transporte, es necesario que haga coincidir su horario de apertura con el de éstos.

No sólo hay que implantar medidas de accesibilidad que vienen prescritas por la legislación vigente en la materia cuando se genera una nueva infraestructura de transporte como lo es el Intercambiador de Moncloa, sino que además, hay que hacer posible su utilización porque la Ley se está incumpliendo.

En muchas estaciones no existe ascensor y, cuando existe, ocurre que el horario de apertura que marca el Consorcio no permite utilizarlo, hecho inaudito que provoca que las personas con discapacidad se vean ante circunstancias tremendas de discriminación y exclusión social.

El Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, en su *ANEXO VI.- Condiciones básicas de accesibilidad en el transporte en ferrocarril metropolitano*, se expone que:

"1.1.2.3 Itinerarios interiores accesibles.

() Existirá un itinerario peatonal interior accesible en la estación, que deberá conectar el acceso adaptado de la estación con los puntos esenciales de la misma: venta de billetes, vestíbulos y andenes.*

La estación deberá contar con los elementos necesarios, (rampas, ascensores, escaleras mecánicas, rampas móviles, etc.), que aseguren una correcta accesibilidad entre los andenes de todas las líneas de la estación."

En cuanto a la normativa autonómica, se encuentra la Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

"Artículo 30 Accesibilidad en los transportes públicos



1. *Los transportes públicos de viajeros y, especialmente, los de titularidad de la Comunidad de Madrid, o en los que participe de manera consorciada, observarán lo dispuesto en la presente Ley, en los términos contemplados en los apartados siguientes.*
2. *En cualquier caso, el material de nueva adquisición, deberá estar adaptado a las medidas técnicas que se establezcan.*
3. *Las Administraciones Públicas competentes en el ámbito del transporte público elaborarán y mantendrán anualmente actualizado un plan de supresión de barreras y de utilización y adaptación progresiva de los transportes públicos colectivos especificando tipo y número de vehículos afectados por la presente Ley, dotaciones técnicas mínimas y régimen de utilización.*
4. *En las poblaciones en que reglamentariamente se determine existirá un vehículo especial o taxi acondicionado, que cubra las necesidades de desplazamiento de personas con movilidad reducida.”*

60.3 Solución propuesta

Se solicita la inmediata solución de esta circunstancia por parte del Consorcio de Transportes para que, las personas con discapacidad, puedan acceder a la estación de Metro de Moncloa en el mismo horario que el resto de los ciudadanos.

Esta desafortunada gestión horaria que el Consorcio Regional de Transportes realiza del Intercambiador de Transportes de Moncloa, provoca la discriminación de las personas con discapacidad y por todo ello, se solicita la inmediata propuesta de soluciones reiterando su compromiso de diálogo e indicando, al mismo tiempo, su absoluta determinación para acabar con esta situación discriminatoria. La no solución discriminatoria que efectúa el Consorcio de transportes estaría vulnerando el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad sobre el derecho a la accesibilidad, así como lo dispuesto en el artículo 19 sobre el derecho a una vida independiente y a ser incluido en la comunidad que poseen las personas con discapacidad. De igual manera, se está produciendo una vulneración del artículo 20 de la citada convención sobre el derecho a la movilidad personal.



DENUNCIA 61. Ausencia de ascensor en el Metro de Madrid (Plaza Elíptica, Líneas 11 y 6)



61.1 Descripción de la vulneración

Un usuario denuncia la inexistencia de ascensor en la estación de Metro de Plaza Elíptica, que dé la posibilidad de hacer trasbordo entre la nueva Línea 11 (que tiene su final en esta estación), y la Línea 6 (que discurre a mayor profundidad), puesto que en la actualidad la conexión entre ambas solo se puede realizar a través de escaleras. Desde la Línea 11, en esta estación solo existe un ascensor con salida a la calle, pero no para bajar hasta la línea 6.

Además, es importante señalar que esta estación adquiere el carácter de intercambiador puesto que además de la confluencia de estas dos líneas de Metro, también existe una terminal de autobuses interurbanos que comunica la capital con numerosas ciudades y poblaciones del sur de la Comunidad de Madrid, e incluso con algunas de Castilla-La Mancha como Toledo. Y desde dicha terminal de autobuses (que es subterránea, nueva y completamente accesible), tampoco existe ascensor alguno que comunique con la línea 6 de Metro.

Por el mismo usuario que nos hace llegar esta denuncia, este problema de falta de ascensor para acceder a la línea 6 de Metro, fue sometido a consulta ante la Oficina Permanente Especializada en el año 2008, la cual abrió un expediente informativo (D/147/2008), y cuya conclusión sobre el problema le fue remitida el 17 de Septiembre de 2008, por dicha oficina:



“Dada la situación, las personas que utilizamos una silla de ruedas y residimos en el amplio núcleo urbano del sur-oeste de la capital a lo largo de todo el trayecto de dicha línea 11: Barrio de La Fortuna, PAU de Carabanchel, Carabanchel Alto, Colonia de San Francisco, Pan Bendito, Abrantes y Glorieta Elíptica, al igual que las numerosas personas con movilidad reducida que puedan llegar desde otras poblaciones hasta la terminal de autobuses, no podemos acceder a la línea 6, y por tanto, a ninguna otra línea de la red de Metro de Madrid (a excepción de la misma línea 11), ni por ende utilizar este medio de transporte público para llegar a otros puntos de la ciudad como lo hace cualquier ciudadano, quedando excluidos de esa posibilidad, puesto que dicha línea 6, además de facilitar un acceso práctico y rápido a otros puntos de la ciudad (al ser circular), posibilita también la interconexión con una gran diversidad de líneas de la red de Metro. Por tanto, la importancia de este ascensor es muy notable.

Este es un problema de serias consecuencias para un colectivo con unas graves dificultades para desplazarnos, para quienes el Metro supone un modo de transporte “práctico, eficaz y rápido” que no tiene comparación con los autobuses urbanos que tenemos como única alternativa en toda esta zona de Madrid y los constantes problemas de inaccesibilidad que presentan para nosotros, puesto que como es sabido, sufrimos la frecuente negativa de acceso debido a su alta ocupación del espacio para PMR, a fallos de las rampas, a que no en todas las paradas pueden aproximarse a la dársena para recogernos, a las largas esperas hasta que nos permiten subir, a la excesiva duración de los trayectos a causa del tráfico y de los trasbordos cuando hemos de atravesar la ciudad de un extremo a otro.

La situación, no facilita precisamente nuestro acceso a un puesto de trabajo, a la universidad, etc. sino que más bien nos dificulta seriamente todo ello en una prolongada agonía que desde que se inauguró la nueva línea 11 dura ya casi cuatro años. Una línea que si bien ha beneficiado notablemente a todos los ciudadanos de esta zona de Madrid “que caminan sin dificultad”, aún no lo ha hecho al colectivo de ciudadanos con movilidad reducida, quienes a pesar de nuestras limitaciones, hemos sido olvidados como ciudadanos en igualdad de condición incluso con argumentos tales como “el excesivo coste de la ejecución de dicho ascensor” o la falta de presupuestos. Lo que no deja de ser una exclusión.”

En una conclusión emitida por la OPE en 2008, se exponía la siguiente opinión al respecto por parte del Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid:



“...en lo referente a la imposibilidad de realizar la correspondencia mediante ascensores con el resto de la red a través de un posible transbordo en Elíptica (entre las líneas 11 y 6), son simplemente ciertas y por ello estamos de acuerdo con él en la conveniencia de dotar de accesibilidad a la citada línea 6 en ese lugar y garantizar con ello el transbordo mediante ascensores entre las líneas 6 y 11. Resultando evidente todo esto, también es preciso reseñar que las necesidades más perentorias en la red no se limitan a este punto, sino que por el contrario se presentan en muchos otros lugares, pero en todo caso hemos de indicar que la Estación de Elíptica figura como una de las que se consideran prioritarias entre otras razones debido al motivo apuntado por el remitente.

En virtud del reconocimiento de un interés prioritario basado en los beneficios que aportaría la dotación de accesibilidad mediante ascensores a la línea 6 en Elíptica, garantizando en la presente legislatura las correspondientes actuaciones que se han incluido en los Programas de Actuaciones en Estaciones de la Red de Metro a fin de dotarlas de accesibilidad mediante ascensores.”

Del mismo modo, en la referida conclusión del año 2008 también se exponía la opinión al respecto dada por Metro de Madrid, en la que se decía lo siguiente:

“Es objetivo estratégico de Metro de Madrid, S.A. el conseguir la accesibilidad universal de la red de Metro. La normativa fijada por el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Dicho Real Decreto fija para una estación como Plaza Elíptica que dispone de 2 líneas de Metro y un intercambiador de transportes, un plazo de cuatro (4) años desde su publicación en el BOE (2007-2011) para que todas las estaciones de este tipo resulten totalmente accesibles, después de las transformaciones necesarias.

Metro de Madrid ha realizado un análisis preliminar de las estaciones que se ven afectadas por esta normativa, ascendiendo a un total de 35 estaciones nominales.

De esta cifra, 29 estaciones ya cuentan con un gran número de medidas tanto de instalación de ascensores, como del resto de medidas que fija el Real Decreto.

Es decir, quedan 6 estaciones pendientes de adaptación en este periodo (2007-2011). Todas ellas presentan una gran complejidad tanto técnica como económica para su total adaptación.



La estación de Plaza Elíptica se encuentra incluida en dicho grupo. Su adaptación exige profundas modificaciones que supondrán un coste relativamente alto. En la presente anualidad los presupuestos de Metro de Madrid no cuentan con disponibilidad presupuestaria para este concepto".

Por parte de la O.P.E se concluyó lo siguiente:

"Según indican, dichas obras se consideran prioritarias y está previsto su realización en los programas de actuaciones en estaciones antiguas de la red de metro, si bien Metro de Madrid SA concreta que no cuentan con disponibilidad presupuestaria para este concepto en la presente anualidad (2008). Metro de Madrid hace constar que la estación de Elíptica está junto a otras 5 estaciones pendientes de adaptación en el periodo 2007-2011, de acuerdo con lo exigido por la normativa vigente, si bien todas presentan una gran complejidad tanto técnica como económica.

El Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad establece en el artículo 7 relativo al transporte en ferrocarril metropolitano: "2. En el patrimonio existente, las estaciones de una red de metro, ya sean cabecera, de paso o final, de más de dos líneas, y aquellas que formen parte de un intercambiador serán accesibles en un plazo no superior a los cuatro años desde la entrada en vigor del presente real decreto. En estas estaciones serán de aplicación la totalidad de las especificaciones del anexo IV.

Es decir que Metro de Madrid SA está dentro del plazo legal establecido para realizarlas obras de accesibilidad requeridas por el citado Real Decreto y tal como indica en su informe hay 6 estaciones pendientes de adaptación en este plazo.

Asimismo, una vez concluido el presente expediente informativo y dentro de las funciones que establece el artículo 5 de la Orden TAS /736/2005, de 17 de marzo, se eleva a la Comisión Permanente del Consejo Nacional de la Discapacidad informe para su conocimiento y efectos."

61.2 Identificación de la legislación incumplida

Desde aquel compromiso contenido en aquella conclusión, han pasado ya casi 4 años. También el plazo límite según la normativa para la realización



de la adecuación. En la estación de Plaza Elíptica continúa sin existir un ascensor que comunique ambas líneas ni tampoco indicio alguno de haberse iniciado las obras de construcción del mismo.

La ausencia de accesibilidad universal y diseño para todos de los entornos, productos, bienes y servicios, supone para muchas personas la dificultad de poder llegar a un puesto de trabajo, asistir a clases, a eventos y actividades diversas, en definitiva, demasiados obstáculos para la igualdad de oportunidades y la consecución del principio de normalización e integración.

Los entornos no accesibles ocasionan exclusión en una amplia zona urbana de la capital, que aunque tiene Metro reciente, a muchas personas “no lleva a ninguna parte” y donde la única alternativa es el autobús urbano en los que llegar a otros puntos de la ciudad es muy complejo si si son trayectos largos.

61.3 Solución propuesta

Las personas necesitan soluciones efectivas que hagan de la ciudad y el transporte entornos utilizables por todos, de lo contrario se estará cayendo en una discriminación que aumenta la desigualdad.

Discriminación intolerable según el artículo 19 y 20 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, que defienden el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad sin discriminación alguna, así como a la mayor independencia posible en cuanto a la movilidad personal de las personas con discapacidad.

Es necesario el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la accesibilidad universal, no siendo excusa la falta de presupuestos y dotaciones económicas.

En este caso es la instalación de un ascensor que dé acceso a todos los transportes que alberga el intercambiador, sobre todo a la línea 6 que al ser una de las más importantes de la ciudad ya que su diseño circular hace que habrá múltiples posibilidades de conexiones y viajes por todo el núcleo urbano.



DENUNCIA 62. Falta de funcionamiento de la plataforma elevadora de acceso en autobús de la Línea 337 (Madrid)

62.1 Descripción de la vulneración

La siguiente denuncia se refiere al no funcionamiento del elevador de acceso y la ausencia de cinturón de seguridad para la fijación de la silla de ruedas, en la plaza de viaje reservada a viajeros usuarios de silla de ruedas, en uno de los autobuses de la empresa de autobuses interurbanos La Veloz – Grupo Samar.

En concreto, de la línea 337, Madrid (Conde de Casal) - Chinchón - Valdelaguna.

El viajero, usuario de silla de ruedas, llegó a la parada de autobús sita en la Avenida del Mediterráneo de Madrid correspondiente a la cabecera de la línea interurbana 337. Su intención era viajar a Belmonte de Tajo en dicho autobús. De este modo, cinco minutos antes de la partida, el autobús abrió servicio para que comenzasen a subir los viajeros.

La persona en cuestión expuso al conductor su intención de viajar, rogándole que cuando le fuera posible extrajese el elevador para poder subir con su silla de ruedas. El conductor, tras comprobar durante un tiempo la puerta de acceso posterior en la que se encuentra el elevador, e incluso llamar a otro conductor de la empresa para que le ayudase, no pudo averiguar si dicho elevador funcionaba ni cómo ponerlo en marcha.

El usuario reporta que en ningún momento trajo consigo el necesario mando que es preciso conectar a estos elevadores para poder accionarlos y que normalmente llevan los conductores guardado en un compartimento del puesto de conducción, lo que dio a entender, bien que el conductor desconocía el funcionamiento del sistema de elevación, bien no encontró el referido mando e intentaba averiguar si existía otra forma de manejarlo.

Aunque no quedó claro si el problema era del elevador, o que el conductor desconocía su manejo (incluso quizás ambas cosas), lo cierto es que el conductor expuso que no podía ponerlo en funcionamiento, con lo que a esta persona le imposible viajar.

Así mismo, en el intervalo en el que el conductor y su compañero estuvieron tratando de ver cómo poner en funcionamiento el elevador, el usuario pudo observar que la plaza de viaje para viajeros con silla de ruedas carecía de cinturón de seguridad para la fijación de la silla durante el viaje. Esto



implica un alto riesgo ya que al tratarse de un autobús de piso elevado en el que la plaza reservada va situada junto a los escalones de la puerta trasera. Ello conlleva que ante cualquier posible movimiento brusco del autobús o, al tomar éste una curva pronunciada, exista riesgo de que el viajero con silla de ruedas pueda deslizarse por efecto de la inercia hacia el hueco de los escalones y caer.

62.2 Identificación de la legislación incumplida

Las barreras que estos problemas de falta de operatividad de elevadores, plazas para personas con movilidad reducida sin cinturón, etc. impiden a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades respecto al resto de ciudadanos a la hora de viajar, lo cual está garantizado por el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre, y el Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre y la convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ratificada por España el 3 de diciembre de 2007 y que entró en vigor el 3 de mayo de 2008.

Según el Real Decreto 1544/2007, los autobuses de estas características:

"2.2.3 Autobuses interurbanos-suburbanos con escalones.

Los autobuses que por distintos motivos (itinerarios o longitud inferior a 9 metros) no pueden ser de piso bajo, tienen que cumplir las mismas especificaciones antedichas para los autobuses de piso bajo a excepción de la i) que en estos casos establece una nueva medida, pues en lugar de una rampa motorizada en estos autobuses se exige una plataforma elevadora.

También se añade la disposición s).

Estas disposiciones, diferentes en los autobuses con escalones, quedan así:

i) Será imprescindible dotar al vehículo de plataforma elevadora para facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida.

r) Escalones. La altura del primer escalón, el estribo, desde el pavimento a una de las puertas de servicio, no excederá de la altura establecida por la Directiva Europea. Esta altura se podrá conseguir un escalón escamoteable o cualquier otro sistema."



62.3 Solución propuesta

El derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal se encuentra regulado en los artículos 9 y 20 respectivamente de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. En el artículo 20 se establece lo siguiente:

"Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, entre ellas:

a) Facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un costo asequible;

b) Facilitar el acceso de las personas con discapacidad a formas de asistencia humana o animal e intermediarios, tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad de calidad, incluso poniéndolos a su disposición a un costo asequible; c) Ofrecer a las personas con discapacidad y al personal especializado que trabaje con estas personas capacitación en habilidades relacionadas con la movilidad; d) Alentar a las entidades que fabrican ayudas para la movilidad, dispositivos y tecnologías de apoyo a que tengan en cuenta todos los aspectos de la movilidad de las personas con discapacidad".

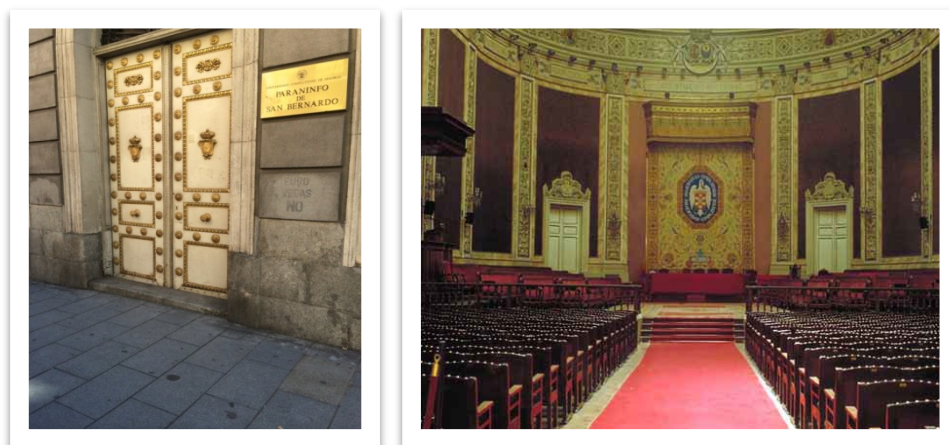
Se debe insistir en la necesidad de que las empresas de servicios regulares de autobús urbano e interurbano tengan en buen estado de operatividad los elevadores mediante un adecuado mantenimiento y una frecuente comprobación de su funcionamiento, así como también la adecuada formación a los conductores por parte de las empresas sobre el funcionamiento de estos mecanismos de elevación.

Igualmente, es necesario que se tenga en cuenta la necesidad de que las plazas para personas con discapacidad en los autobuses interurbanos cuenten todas con cinturón de seguridad para la fijación de la silla, y que así mismo se estudien unas medidas complementarias que mejoren la inmovilización y confort del pasajero en estos vehículos.



BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 63. Imposibilidad de acceso al Paraninfo de la Universidad Complutense de Madrid



63.1 Descripción de la vulneración

En el municipio de Madrid, concretamente en la Calle San Bernardo, número 49, se ubica y está abierta al público una dependencia de carácter educativo/docente que pertenece a la Universidad Complutense de Madrid. Nos referimos al "Paraninfo de San Bernardo", cuya fachada da a la citada calle en estilo clasicista y que forma parte del conjunto del edificio de la Universidad construido sobre el antiguo Noviciado de la Compañía de Jesús

Este edificio, antigua Universidad Central a partir de 1842, ocupó el espacio de la antigua iglesia, demolida, donde el arquitecto Narciso Pascual y Colomer proyecta el actual Paraninfo como magno salón de actos.

El interior del Paraninfo es una sala de planta elíptica (36m. de largo y 15m. de ancho) articulada por veinte pilastras que compartimentan los paramentos lisos y estucados. La cubierta destaca por su bóveda baída perforada en su centro por un óculo con lucernario. La decoración sigue un programa que realiza una alegoría de la cultura universitaria y representa a célebres cultivadores de las ciencias y las letras en España. Las esculturas de Ponciano Ponzano y los estampados sobre tela de Mariano Fortuny acompañan las pinturas que Joaquín Espalter desarrolló entre 1856-1857.



Este es un edificio ciertamente representativo del patrimonio histórico-artístico de Madrid y, ha servido y sirve a fines docentes y de ceremonial universitario.

Sin embargo, sus condiciones de accesibilidad universal, fundamentalmente en el acceso, está privando a muchas personas de disfrutar de una dependencia pública educativa además, de “uno de los más bellos salones y suntuosos de Europa dedicado a las Ciencias y a Artes”, según Amador de los Ríos.

63.2 Identificación de la legislación incumplida

Este recinto público incumple las normas y preceptos relativos a las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras para las personas con discapacidad que rigen en la Comunidad de Madrid, pues no dispone de entrada accesible, puesto que la única puerta de acceso presenta un elevado escalón que dificulta o impide el acceso a personas con movilidad reducida.

En concreto la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de barreras Arquitectónicas es la norma de aplicación en este caso en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

En el artículo 19 de esta ley se establece:

“Accesos al interior de la edificación” se establece que “uno, al menos, de los accesos al interior de la edificación deberá estar desprovisto de barreras arquitectónicas y obstáculos que impidan o dificulten la accesibilidad”.

En el caso de un conjunto de edificios e instalaciones, uno, al menos, de los itinerarios peatonales que los unan entre sí y con la vía pública deberá cumplir las condiciones establecidas para dichos itinerarios y deberá estar debidamente señalizado.

Esta ley, además, dispone de un régimen sancionador en el artículo 44 en el que se establecen las competencias para imponer sanciones por infracciones de las normas contenidas en la propia ley.

63.3 Solución propuesta

La solución pasa por establecer un acceso sin barreras arquitectónicas que permitan la entrada a cualquier persona independientemente de sus



capacidades. La supresión del peldaño, que en definitiva es el obstáculo a superar, supone una medida sencilla desde la aplicación técnica. Además, de la supresión del peldaño, existen otras opciones: bien la actuación en el entorno periférico de acceso para la ejecución de una rampa que permita salvar el desnivel existente, bien la habilitación de otro acceso alternativo y accesible al edificio.

En conclusión, de lo que se está privando en este caso, más allá del acceso "físico" a un espacio, es del uso y disfrute de derechos relacionados con la vida pública, la educación y la cultura, además del deleite de encontrarnos en un espacio singular y bello por lo que él alberga a través de su historia.



DENUNCIA 64. Incumplimiento del marco normativo de acceso a perros guía a lugares públicos en un hipermercado Carrefour (Madrid)

64.1 Descripción de la vulneración

El caso que se expone a continuación tuvo lugar en uno de los Hipermercados de la cadena Carrefour, ubicado en la calle de Las Suertes s/n 28051 de Madrid.

En él, una usuaria con discapacidad visual, acudió para realizar sus compras semanales al cual le negaron la entrada al hipermercado por ir acompañada de su perro guía.

Este suceso ocurrió en 2011. A esta persona, acompañada de su marido y su perro guía, en acceso junto a las cajas, los vigilantes de seguridad le negaron la entrada argumentando que el perro no llevaba el chaleco amarillo. Esta ciudadana les indicó que el chaleco amarillo lo portan los perros cuando está con familias de acogida en su primer año de vida y durante el entrenamiento posterior, pero cuando el perro se licencia como guía lo que lleva es el arnés, que llevaba en ese momento.

Solicitaron la identificación del perro y en esos momentos la usuaria estaba tramitando la renovación del carnet, por lo que quiso identificarla mediante el logo del arnés y la chapa del collar, tal y como la ley permite hacer, pero los vigilantes siguieron negándole la entrada.

La usuaria y sus acompañantes solicitaron hablar con un responsable, lo cual también fue negado ya que el responsable no personándose para atenderles, por teléfono decidió que no se podía entrar en tales circunstancias. Una de las argumentaciones, propias del desconocimiento y la falta de sensibilidad hacia el mundo de la discapacidad, es que si la usuaria ya iba acompañada de una persona, en este caso su marido, no era necesario que entrara el perro guía.

Según la persona, fue complicado intentar entrar en razones a las personas que en ese momento estaban representando al hipermercado, y además, ni el encargado de seguridad ni el del hipermercado iban a personarse en el lugar para intentar resolver un hecho que a todas luces requería de una pronta resolución y explicación desde alguna persona con cierta responsabilidad dentro del organigrama del centro.



En vista de la situación, cada vez más enconada, la usuaria optó por llamar a la policía municipal, que mientras se personaba en el lugar de los hechos, aprovechó para cumplimentar una hoja de reclamaciones, a la que meses después la contestaron con una disculpa estándar.

Los agentes municipales llegaron rápido, y a pesar de la amabilidad en el trato, desconocían por completo la legislación en este sentido por lo que en un principio nos indicaron que no podría pasar al establecimiento.

La impotencia y el desánimo eran los sentimientos que inundaban a la usuaria, que manifestó con lágrimas, y al verlo, los vigilantes del establecimiento se echaron a reír, siguiendo con su ausencia total de sensibilidad y empatía.

Los policías municipales solicitaron hablar con el responsable, el cual nuevamente no se personó y tardó un buen rato incluso en ponerse al teléfono tras las repetidas peticiones de los agentes. Mientras, llamaron a su comisaría central para solicitar información sobre la legislación vigente en materia de accesibilidad y perros guía, lo cual les hizo cambiar de actitud ante el derecho reconocido normativamente a acceder al establecimiento.

También aconsejaron poner una denuncia, lo cual hizo la usuaria y de la cual no ha vuelto a saber nada. Tras cuarenta y cinco minutos de espera en la entrada, retenida por los vigilantes y con los municipales personados, logró que la dejaran ejercer su derecho y accedió al hipermercado, aunque a partir de esa fecha no ha vuelto a él.

Además de las consecuencias en cuestión de derechos y de incumplimiento de la normativa legal vigente, la situación no debió ser cómoda para esta persona ya que estaba “retenida” por vigilantes, en presencia de la autoridad municipal, dando lugar a malos entendidos por parte de otros clientes que podrían creer que había hurtado algún producto. Lejos de esto, lo que existía es un manifiesto robo de derechos y de la dignidad de las personas, una negación del libre acceso a un establecimiento por el simple hecho de ser una persona con discapacidad.

La usuaria relata que aunque no era la primera vez que la negaban la entrada en un supermercado, normalmente, siempre tras hablar con el encargado, el cual informa en esos mismos momentos a la cajera o cajero de turno que es totalmente legal la entrada con perro guía.

64.2 Identificación de la legislación incumplida

La regulación del derecho de acceso de las personas ciegas o con deficiencia visual usuarias de perro-guía a los lugares y espacios públicos o de uso



público se abordó inicialmente por el Estado a través del Real Decreto 3250/1983, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros guía para deficientes visuales y la Orden de Presidencia de 18 de junio de 1985 sobre uso de perros guía para deficientes visuales. La verdadera regulación del derecho de acceso se encuentra en la Orden, ya que el Real Decreto se limitó a reconocer el derecho en términos muy genéricos que requerían de una articulación más específica.

Posteriormente, y como consecuencia de la transferencia de competencias en materia de asistencia y servicios sociales por las distintas Comunidades Autónomas, éstas fueron promulgando su propia legislación en la materia, unas veces como normas específicas reguladoras del acceso con perro-guía y otras como normas generales en materia de accesibilidad y supresión de barreras en las que se dedicaban uno o varios preceptos al acceso con perro-guía.

En la actualidad:

- Todas las Comunidades Autónomas han promulgado alguna norma con rango de Ley en la que se reconoce el derecho de acceso de las personas usuarias de perro-guía a los lugares y espacios públicos o de uso público.
- La normativa estatal (Real Decreto de 1983 y Orden de 1985) es de aplicación directa en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla y tiene carácter supletorio del Derecho de las Comunidades Autónomas, según lo dispuesto en el artículo 149.3 de la Constitución Española de 1978.
- Es preciso, pues, tener en cuenta que el usuario de perro-guía estará sujeto, en cuanto a la regulación de su derecho de acceso al entorno, a la normativa propia de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre en cada momento.

La legislación de aplicación en Madrid, es la Ley 23/1998, de 21 de diciembre, sobre el acceso de las personas ciegas o con deficiencia visual usuarias de perro guía al entorno.

Dicha ley tiene por objeto garantizar a las personas ciegas o afectadas por deficiencias visuales de carácter grave o severo, usuarias de perros guía, el libre acceso a los lugares públicos o de uso público, independientemente de su titularidad pública o privada, en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid. Además se especifica al inicio que:

“a efectos de esta Ley, se entenderá por libre acceso no sólo la libertad de acceso en sentido estricto, sino también la libre deambulaci3n y permanencia en el lugar de que se trate. Lo dispuesto en esta Ley



prevalecerá sobre cualquier prescripción relativa al derecho de admisión o prohibición de entrada de animales en general, tanto en lugares públicos como de uso público."

64.3 Solución propuesta

Esta situación de discriminación y socavación de derechos, más allá de las actitudes individuales de los encargados de la seguridad del centro, reprobables en todo caso desde un punto de vista ético y de sentido común a la hora de solucionar el problema, pone de manifiesto el total desconocimiento que se tiene, incluso por parte de autoridades municipales, de la legislación en cuanto a la normativa de accesibilidad, en este caso relativa al acceso a perros guía a lugares de concurrencia pública.

En muchos casos vemos como se produce el incumplimiento de la normativa de Accesibilidad Universal en muchos ámbitos, la mayoría no por una cuestión de mala fe, sino por el puro desconocimiento de los preceptos legales. Si para el ciudadano, el desconocimiento de una ley no le exime de su cumplimiento, es igualmente exigible este principio del Derecho a las administraciones públicas y demás actores de la vida social.

Observamos una vulneración clara del artículo 19 de la CDPD, que reconoce *"el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las demás, adoptando medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad"*.

En muchos casos, la seguridad de este tipo de centros está subcontratada a otras empresas ajenas a la propia organización, lo cual genera amplios problemas a la hora del cumplimiento de la política de accesibilidad que adopta el propio centro. En cualquier caso el responsable último es el gestor del centro ya que, entre los requisitos para poder contratar los servicios de una empresa de seguridad, se deben hallar aquellos relativos a la sensibilización y atención adecuada a clientes y usuarios con discapacidad.

Es conocido que estos puestos de trabajo en un centro comercial o hipermercado, tienen una alta rotación de personal. Sin embargo, son claves por el lugar que ocupan en la cadena de accesibilidad, ya que tienen en muchos casos funciones de atención al público e información. Si entre las competencias formativas y acreditadas exigidas para estos puestos de trabajo no se incluyen las relativas a una adecuada atención a personas con discapacidad y un conocimiento, al menos mínimo, de los derechos y legislación aplicable, se producirán muchas más situaciones como las



relatadas en las que se están suspendiendo arbitrariamente derechos ya conquistados y reflejados en nuestro ordenamiento jurídico.



DENUNCIA 65. Instituto IES Felipe Trigo de Móstoles sin posibilidad de comunicación vertical



65.1 Descripción de la vulneración

En el centro educativo IES Felipe Trigo situado en Móstoles, municipio de Madrid, con domicilio en C/ Pintor Velázquez 66, se están incumpliendo normas y preceptos relativos a las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras para las personas con discapacidad que rigen en la Comunidad de Madrid.

Este instituto de enseñanza secundaria, de titularidad pública y que pertenece a la Comunidad de Madrid, no existe elemento de comunicación vertical entre las distintas plantas del inmueble, lo que perjudica gravemente los derechos de los alumnos con discapacidad motora, que no pueden seguir el proceso educativo con normalidad.

Existe una alumna con un 81% de discapacidad física que estudia un ciclo formativo de grado superior de integración social. Para acceder a su aula debe subir las escaleras hasta la tercera planta, con los problemas que eso le ocasiona ya que su enfermedad se traduce, entre otras dificultades, en falta de equilibrio y estabilidad con un riesgo serio de caída.

65.2 Identificación de la legislación incumplida

Según la normativa autonómica de Madrid relativa a la accesibilidad, en concreto, la Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, se especifica que:

“Artículo 21 Comunicación vertical

1. Al menos uno de los itinerarios que unan las dependencias y servicios en sentido vertical deberá ser accesible, teniendo en cuenta para ello y como mínimo el diseño y trazado de escaleras, ascensores, tapices rodantes y espacios de acceso.

2. Las especificaciones técnicas concretas serán las siguientes:

a) Posee el grado de itinerario vertical adaptado, aquel que permite el acceso y evacuación con fiabilidad, tal como aquel que dispone de rampas y ascensores.

b) Se pondrán ascensores cuando la solución permita garantizar su disponibilidad y exista un plan de evacuación que detalle las condiciones de acceso de personas en función de la exigencia de evacuación, y siempre que al menos uno de los ascensores tenga un fondo mínimo de cabina, en el sentido del acceso, de 1,20 metros, con un ancho mínimo de cabina de 0,90 metros y una superficie mínima de 1,20 metros cuadrados. Las puertas en recinto y cabina serán automáticas, tendrán un mínimo de 0,80 metros y los botones de mando en los espacios de acceso e interior de cabina se colocarán a una altura inferior a 1,20 metros y contarán con sistemas de información alternativos a la numerología arábica, además de ésta. Los botones de alarma deberán ser identificados visual y táctilmente. En las paredes de las cabinas se contará con pasamanos a una altura de 0,90 metros.

c) En la reforma de edificios de uso público, el itinerario vertical adaptado podrá disponer de elementos mecánicos o soluciones técnicas distintas a los anteriores para facilitar su acceso y evacuación, de acuerdo con las exigencias que reglamentariamente se establezcan.

d) Las características de los elementos complementarios como escaleras o tapices rodantes, así como las exigencias de iluminación, señalización y funcionamiento serán las adecuadas.”

Por tanto, se está incumpliendo la normativa de accesibilidad universal que atañe a los edificios públicos, con el agravante de que esta dependencia tiene un uso tan sensible como el educativo en el que se debe tener especial atención para conseguir una accesibilidad universal y, por ende,



una integración plena de las personas con discapacidad en el sistema educativo.

65.3 Solución propuesta

El acceso a la educación con todas las garantías se tipifica en el artículo 24 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. En este supuesto existen distintas alternativas, siendo la óptima la instalación de un ascensor que conecte las diferentes plantas del edificio creando un itinerario accesible y posibilitando que cualquier persona pueda llegar desde el acceso a cualquier punto del edificio.

Además del alumnado con discapacidad, el centro educativo como tal no deja de ser un entorno en el que existen otro tipo de roles implicados y susceptibles de beneficiarse de las mejoras: profesores y otro personal laboral, así como padres y madres de alumnos, etc.

Como medida a corto plazo sería necesaria la reubicación de las aulas en las que hubiera alumnos con discapacidad a la planta baja para que puedan llegar de una manera cómoda y segura sin tener que poner en riesgo su integridad física.



DENUNCIA 66. Falta de intérpretes de lengua de signos en la Universidad Complutense de Madrid



66.1 Descripción de la vulneración

El alumnado universitario cuya lengua de comunicación es la Lengua de signos española, y que cursan estudios en la Universidad Complutense de Madrid, de carácter público, refieren su vulnerabilidad al no contar con intérpretes en lengua de signos, y por tanto, no poder acceder a la información y conocimiento.

Relatan que desde la universidad solo han encontrado trabas: Desde la carencia de intérpretes en lengua de signos en la totalidad de las horas lectivas, apuntan que solo cubren la primera matriculación, siendo muy exigentes los requisitos a cumplir para disponer de un intérprete.

Se han presentado quejas en diferentes niveles, sin obtener respuesta satisfactoria. La justificación ofrecida es de orden económico, es decir, falta de recursos monetarios.



66.2 Identificación de la legislación incumplida

La vulneración descrita está amparada por al menos las dos leyes siguientes:

La norma de referencia del ordenamiento jurídico español es El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. El objeto de dicho reglamento en su primer epígrafe es:

“a) Garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española y a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España”.

La propia ley que regula el ordenamiento de las universidades; a saber, la LEY ORGÁNICA 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

En relación a la igualdad de oportunidades refiere en el artículo 46:

“b) La igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, raza, religión o discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social en el acceso a la universidad, ingreso en los centros, permanencia en la universidad y ejercicio de sus derechos académicos.”

El texto es más explícito en su Disposición adicional vigésima cuarta cuyo encabezado refiere “De la inclusión de las personas con discapacidad en las universidades”:

“1. Las Universidades garantizarán la igualdad de oportunidades de los estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria con discapacidad, proscribiendo cualquier forma de discriminación y estableciendo medidas de acción positiva tendentes a asegurar su participación plena y efectiva en el ámbito universitario.

2. Los estudiantes y los demás miembros con discapacidad de la comunidad universitaria no podrán ser discriminados por razón de su discapacidad ni directa ni indirectamente en el acceso, el ingreso, la



permanencia y el ejercicio de los títulos académicos y de otra clase que tengan reconocidos.

3. Las universidades promoverán acciones para favorecer que todos los miembros de la comunidad universitaria que presenten necesidades especiales o particulares asociadas a la discapacidad dispongan de los medios, apoyos y recursos que aseguren la igualdad real y efectiva de oportunidades en relación con los demás componentes de la comunidad universitaria.

4. Los edificios, instalaciones y dependencias de las universidades, incluidos también los espacios virtuales, así como los servicios, procedimientos y en suministro de información, deberán ser accesibles para todas las personas, de forma que no se impida a ningún miembro de la comunidad universitaria, por razón de discapacidad, el ejercicio de su derecho a ingresar, desplazarse, permanecer, comunicarse, obtener información u otros de análoga significación en condiciones reales y efectivas de igualdad.”

Por tanto, queda explícitamente contenido en el cuerpo normativo español.

66.3 Solución propuesta

Por tanto, si bien la coyuntura es ciertamente complicada, esto no debe ser óbice para no cumplir la ley. La propuesta de mejora pasa por buscar nuevas fórmulas de financiación, desde el voluntariado hasta el empleo de avatares en lengua de signos que puedan tras un desembolso inicial reducir costes, buscar patrocinadores u cualquier otra forma de captación de recursos.



DENUNCIA 67. Oficina de Correos no accesible de Calle Blasco de Garay en Madrid

67.1 Descripción de la vulneración

La sucursal 46 de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos ubicada de manera provisional en la C/ Blasco de Garay, habitualmente en Guzmán el Bueno 86, tiene serios problemas de accesibilidad, y esa situación es precisamente el contenido de esta denuncia.

El establecimiento postal se encuentra de manera provisional en un local alquilado, mientras se realizan obras de mejora en la ubicación original, el cual se prevé que abra sus puertas en Octubre y que contará con una prestación de servicios plenamente accesibles.

Se han aprovechado las estructuras existentes del local en Blasco de Garay ya que su permanencia era de pocos meses y según figuraba en el proyecto de Instalación de Actividad redactado para su legalización y aprobación por el Ayuntamiento de Madrid, se significaba que contaba con un acceso adaptado.

67.2 Identificación de la legislación incumplida

La no accesibilidad de los entornos en los que es necesario prestar una serie de servicios al ciudadano, en cualquier caso, básicos como es el postal, está mermando la posibilidad de utilización por parte del colectivo de personas con discapacidad las instalaciones, y por ende, los derechos adquiridos por muchas personas.

Normativamente, a la operadora del servicio de correos se le obliga, en función de lo establecido por la ley 43/2010, al cumplimiento de una serie de principios entre los que está el de no discriminación de las personas con discapacidad.

“Artículo 8. Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad

Los usuarios tendrán derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles.



El alcance y la prestación efectiva del servicio postal universal deberán responder a los principios de cohesión social y territorial, no discriminación por razón de cualquier circunstancia o condición personal, social o geográfica, continuidad, eficacia y eficiencia en el servicio, y deberá adecuarse permanentemente a las condiciones técnicas, económicas, sociales y territoriales y a las necesidades de los usuarios, en particular en materia de densidad de puntos de acceso y de accesibilidad a los mismos, sin menoscabo de su calidad.

El servicio postal universal se prestará de acuerdo con las reglas que establece el Título III de esta ley. A estos efectos, el Estado garantizará, mediante la designación de un operador y el establecimiento de medios y garantías suficientes, el adecuado cumplimiento de las obligaciones de servicio público del servicio postal universal.”

Además, la Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas de la Comunidad de Madrid expone la necesidad de que los entornos y edificios públicos sean accesibles.

“SECCIÓN 1

ACCESIBILIDAD EN LOS EDIFICIOS DE USO PÚBLICO

Artículo 17 Accesibilidad en los edificios de uso público

1. La construcción, ampliación y reforma de los edificios públicos o privados destinados a un uso público se efectuará de forma que resulten adaptados.

2. Los edificios de uso público deberán permitir el acceso y uso de los mismos a las personas en situación de limitación o movilidad reducida.

3. Los edificios comprendidos en este apartado, así como cualesquiera otros de análoga naturaleza, tienen la obligación de observar las prescripciones de esta Ley, conforme a los mínimos que reglamentariamente se determinen:

- Edificios públicos y de servicios de las Administraciones Públicas.
- Centros sanitarios y asistenciales.
- Estaciones ferroviarias, de metro y de autobuses.
- Puertos, aeropuertos y helipuertos.
- Centros de enseñanza.
- Garajes y aparcamientos.



- Museos y salas de exposiciones.
- Teatros, salas de cine y espectáculos.
- Instalaciones deportivas.
- Establecimientos comerciales a partir de 500 metros cuadrados de superficie.
- Centros religiosos.
- Instalaciones hoteleras, a partir del número de plazas que reglamentariamente se determine.
- Centro de trabajo."

67.3 Solución propuesta

Aunque su ubicación sea provisional mientras se realizan las reformas necesarias en la oficina habitual, es necesario que este tipo de traslados, aunque sean momentáneos, a la hora de buscar oficinas o sedes se tenga en cuenta la accesibilidad universal y a la mayor amplitud de necesidades de usuarios posibles.



DENUNCIA 68. Hospital Rey Juan Carlos (Móstoles). Incumplimientos varios en materia de accesibilidad



68.1 Descripción de la vulneración

El Hospital Público Rey Juan Carlos de Móstoles, es un centro integrado en la red sanitaria pública, concebido para ofrecer una asistencia universal, cercana y eficaz, a cerca de 180.000 ciudadanos.

El objetivo de dicho centro es que los vecinos de Móstoles, Pelayos de la Presa, Navalcarnero, Aldea del Fresno, Cadalso de los Vidrios, San Martín de Valdeiglesias, Villa del Prado, Navas del Rey, Villaviciosa de Odón, Villamantilla, Cenicientos, Rozas de Puerto Real, Sevilla la Nueva, Villamanta, Villanueva de Perales, Chapinería, Colmenar del Arroyo y El Álamo, puedan recibir una asistencia sanitaria pública de calidad gracias a un modelo basado en la gestión clínica integral y la participación de los mejores profesionales.

Fue inaugurado en Marzo de 2012 y es obra del arquitecto español Rafael de la Hoz, tras proceso de licitación pública planteado por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. Dicho procedimiento incluía en su documentación para los licitadores, las prescripciones técnicas de redacción del proyecto de construcción del hospital, en donde entre otras cuestiones, se exponía, de manera no excluyente, la normativa que rige los proyectos de construcción. Y que tenía que cumplir, como es lógico, el nuevo hospital. Dentro de la normativa de obligado cumplimiento se citan aquellas que



estaban vigentes en el momento de la publicación del procedimiento de licitación, además de exigir el cumplimiento de otros requerimientos que se incluían en el Anexo 2 del Apéndice 3, Normativa, en donde se mencionan Medidas de accesibilidad de obligado cumplimiento complementarias a las reguladas normativamente.

Se han detectado por parte de los usuarios, multitud de cuestiones de diseño que no cumplen con los parámetros adecuados en materia de accesibilidad, que incluso incumplen con aspectos normativos de obligado cumplimiento.

Tanto en el propio entorno urbano al propio edificio como en los accesos o el interior del mismo, se podrían ir enumerando multitud de cuestiones que dificultan el acceso a los usuarios, en especial a aquellos con algún tipo de discapacidad. De ellos, destacar aspectos del entorno próximo del edificio y de la señalización interna.

En el entorno urbano inmediato al edificio, no existen zonas de tránsito peatonal correctamente identificadas y discriminadas del tráfico rodado, lo que hace que se den situaciones de cierto peligro para los peatones. Por otro lado, los itinerarios exteriores se encuentran interrumpidos en algún punto (por inexistencia de rebajes de acera, existencia de vehículos mal estacionados,...), incluyendo elementos de mobiliario inadecuados en su diseño o ubicación.

La señalización dentro del edificio no favorece en ningún caso la circulación y uso por parte de los usuarios una vez dentro del edificio. Por ejemplo, existen muchas puertas acristaladas que no incorporan señalización contrastada lo que puede provocar situaciones peligrosas. En cuanto a la señalización direccional, su organización y diseño no facilita el uso del hospital a las personas que acudan al mismo.

68.2 Identificación de la legislación incumplida

En el Pliego de Prescripciones Técnicas de redacción del proyecto de construcción del hospital, se hace referencia a las diferentes normativas en vigor en el momento de aprobación. En materia de accesibilidad, se hace referencia al siguiente listado de normativas, tanto a nivel nacional como autonómico:

Normativa estatal:



- Real Decreto 556/1989, de 19 de mayo, del Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo, Medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios
- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, del Ministerio de la Presidencia, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

Normativa Comunidad de Madrid:

- Ley 8/1993, de 22 de junio, de la Presidencia de la Comunidad de Madrid, Promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas. Corrección errores: 21-SEP-1993. Modificada por Decreto 138/1998, de 23 de julio, de la Consejería de Presidencia de la Comunidad de Madrid, Modificación de determinadas especificaciones técnicas de la Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas
- Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas
- DECRETO 71/1999, de 20 de mayo, de la Consejería de Presidencia de la Comunidad de Madrid, Reglamento de desarrollo del régimen sancionador en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

Además de esta normativa de obligado cumplimiento, se planteaban otros requerimientos que se incluían en el Anexo 2 del Apéndice 3, Normativa, en donde se mencionan Medidas de accesibilidad de obligado cumplimiento complementarias a las reguladas normativamente.

En el momento de aprobación del proyecto no se encontraba en vigor la actualización del Código Técnico de la Edificación del año 2010, en la que se incluían dentro del DB Seguridad de Utilización y Accesibilidad las cuestiones en materia de accesibilidad referentes a edificios. Por otro lado, tampoco se encontraba la normativa actualmente en vigor en materia de accesibilidad urbanística a nivel estatal, la Orden Ministerial VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

Tampoco se encontraba en vigor el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General



de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Este Decreto establece y replantea los plazos exigibles a los espacios públicos urbanizados y edificaciones existentes el 4 de diciembre de 2010 (o aprobados con anterioridad a esa fecha), quedando como fecha de adecuación el 04 de Diciembre de 2017.

Existen incumplimientos producidos en muchos casos, no ya por el diseño, sino por la propia gestión de los entornos, tanto urbanos como edificados. Por ejemplo, la invasión de las zonas de tránsito peatonal por parte de vehículos es claramente un ejemplo de dicha cuestión.

68.3 Solución propuesta

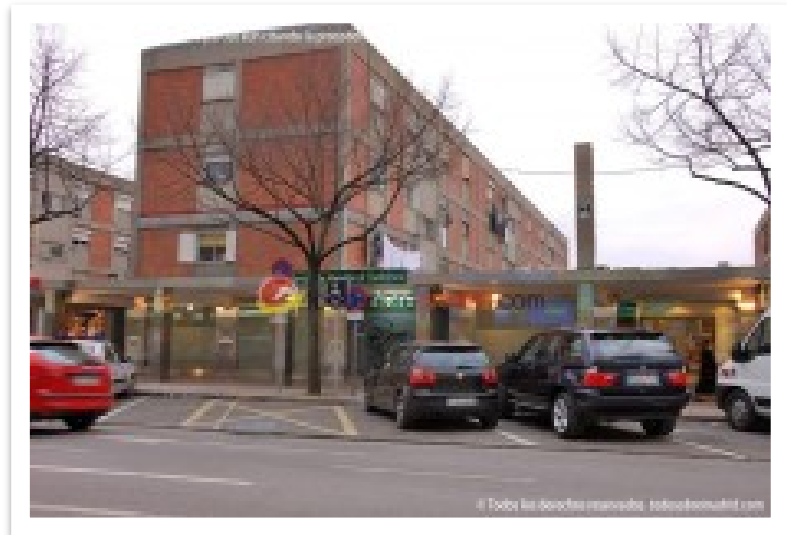
Más allá del propio cumplimiento normativo exigible a las edificaciones y entornos públicos, se trata de una cuestión de derechos fundamentales el que infraestructuras de servicios públicos, permitan el acceso sin discriminación a todos los ciudadanos, más allá de sus propias limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales. Si además unimos la tipología de edificio al que se refiere el presente capítulo, todavía se hace más necesario si cabe, el diseño con parámetros adecuados para el uso por parte de todos los ciudadanos.

Será necesario solventar las incidencias en materia de diseño que aparecen tanto en el entorno urbano inmediato al edificio como las cuestiones del propio edificio, así como controlar la gestión del entorno urbano para evitar situaciones como las que actualmente tienen lugar en él.



RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DENUNCIA 69. Servicio de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Collado Villalba



69.1 Descripción de la vulneración

La denuncia que se expone a continuación tiene lugar en el Servicio de Atención al Ciudadano del municipio madrileño de Collado Villalba.

Esta oficina perteneciente al ayuntamiento de la localidad, se encuentra ubicada en la Calle Real, 26. Sus dependencias son de gran importancia para los vecinos del municipio ya que en ellas tienen lugar la mayor parte de trámites administrativos municipales (gestiones, solicitudes de certificados, presentación de instancias, pago de impuestos municipales, etc.)

Las administraciones locales tienen un papel fundamental en el organigrama administrativo de nuestro estado, ya que son ellas las que ocupan el nivel inferior, y por tanto, el más cercano al ciudadano.

Estas oficinas suelen tener gran concurrencia de público ya que es imprescindible acudir a ellas para realizar distintos trámites burocráticos y esto hace que en la mayoría de ellas se hayan introducido elementos tecnológicos y automáticos para facilitar la gestión de turnos y mejorar así la eficacia de los servicios.



En cambio esta incorporación de máquinas expendedoras de tickets con el turno, avisos luminosos y acústicos, etc. en muchos casos, si no tienen en cuenta criterios de accesibilidad o no incorporan distintos formatos complementarios, lejos de facilitar la vida a los ciudadanos, puede ocasionar barreras insalvables para muchos de ellos con distintas discapacidades.

En la oficina de atención al ciudadano de Collado Villalba, un usuario denuncia que el mecanismo para el acceso al servicio es una máquina expendedora de tickets que se encarga de repartir el turno de atención. Ni este mecanismo ni la propia máquina están adaptados para personas con deficiencia visual, de modo que no pueden ser utilizados de manera autónoma, provocando que se pierda el turno o no sea posible su utilización al no incorporar formatos acústicos que indiquen a la persona como utilizar la máquina y cuando es su turno.

69.2 Identificación de la legislación incumplida

En el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se expone que:

“Artículo 28. Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de las relaciones con las administraciones públicas

1. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano y aquellos de participación en los asuntos públicos, incluidos los relativos a la Administración de Justicia y a la participación en la vida política y los procesos electorales serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente.

No obstante, las condiciones previstas en el párrafo anterior serán exigibles para todos los entornos, productos, servicios, disposiciones, criterios o prácticas administrativas, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos previstos en la disposición adicional tercera.1.

2. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad de aquellos entornos o sistemas que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y la accesibilidad universal.”

En la normativa autonómica de Madrid que resulta de aplicación, Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la



Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, en su Norma 5 de Señalización y comunicación adaptadas, se legisla que:

“e) Los sistemas de asignación para señalar, en determinado servicio, el turno, lugar de atención o ambos, deberán contar con información, visual y sonora.”

Por tanto, la normativa autonómica de aplicación en cuanto a la accesibilidad de este tipo de mecanismos y elementos es clara, teniendo la obligación de que estos incorporen información visual y sonora complementaria para que tanto las personas con discapacidad visual como auditiva puedan utilizar el servicio de una manera autónoma y en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.

69.3 Solución propuesta

El artículo 29 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad manifiesta que *“los Estados Partes garantizarán a las personas con discapacidad los derechos políticos y la posibilidad de gozar de ellos en igualdad de condiciones con las demás”*. La solución pasa porque las máquinas, dispositivos y mecanismos dispuestos en estas oficinas de atención al público incorporen criterios de accesibilidad y puedan ser utilizados por todos. Estas son herramientas valiosas a la hora de gestionar los tiempos y la atención en los servicios públicos, pero es necesaria una reflexión antes de incorporarlas, garantizando que estas cumplan con la legislación y requerimientos normativos vigentes relativos a la accesibilidad universal.

Hay muchos componentes en lo que a la accesibilidad de la atención al público se refiere, además de las máquinas a las que nos estamos refiriendo en esta denuncia. Por ejemplo, la adecuada altura de los mostradores, el hueco inferior de aproximación de los mismos, la adecuada formación y atención a la diversidad de las personas que están de cara al público, la instalación de bucles de inducción magnética, etc.

Es necesario que cuando se diseñen este tipo de entornos en los que el ciudadano es participe y protagonista, estos sean concebidos para ser utilizados por todos garantizando la igualdad de oportunidades, la dignidad y autonomía en el uso, y también la eficacia.



DENUNCIA 70. Accesibilidad de la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

70.1 Descripción de la vulneración

La siguiente denuncia la realiza un usuario de silla de ruedas sobre falta de accesibilidad para personas con movilidad reducida de la nueva sede de la Consejería de Familia y Asuntos sociales de la Comunidad de Madrid, situada en un edificio recién rehabilitado en la Calle O´Donnell, número 50, del municipio de Madrid.

En cierta ocasión, este ciudadano acudió al edificio en cuestión para realizar la entrega de documentación accediendo por la puerta principal a través de una rampa lateral nueva. Sin embargo, al llegar arriba existía una puerta de hierro de dos hojas, cuyo tamaño de paso era tan estrecho que para entrar con una silla de ruedas debían abrirse ambas hojas. Al estar cerrada una de ellas, esta persona tuvo de esperar fuera hasta que personal del edificio saliera a abrirle.

Una conserje salió pero finalmente esta persona le informó que el área dedicada a atención al público y registro, tiene su acceso por la parte de atrás del edificio. De modo que tuvo que volver hacia atrás en su camino y rodear el edificio.

Al llegar, observó que el acceso a dicha área de atención al público, si bien está a nivel de calle, sin ningún escalón, paradójicamente también poseía una puerta de hierro de dos hojas estrechas, siendo preciso que para pasar con la silla de ruedas nuevamente era necesaria la ayuda del personal para abrir las dos hojas, en este caso el vigilante de seguridad.

Una vez en el área de control de seguridad, de nuevo el mismo problema: dos estrechas hojas de otra puerta para poder pasar con la silla de ruedas al área de información, y así mismo para pasar a cada una de las distintas salas.

De modo que las personas usuarias de silla de ruedas, constantemente deben esperar a que personal del edificio les asista para abrir y nos cierren las puertas.



70.2 Identificación de la legislación incumplida

Todo esto no es razonable que ocurra en una nueva sede de una Consejería dedicada a Asuntos Sociales, y expresamente en el área dedicada a atención al público, a la cual han de acudir las personas con discapacidad a realizar múltiples trámites y consultas.

Así mismo, parece incomprensible que en el diseño de un edificio recién rehabilitado para albergar la sede de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, no se hayan contemplado unas puertas con un ancho adecuado para facilitar el paso de personas usuarias de silla de ruedas de forma práctica y sin necesidad de tener que depender de otras personas.

En cuanto a la normativa autonómica de aplicación referente a accesibilidad encontramos:

- Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

“Artículo 20 Comunicación horizontal

1. Al menos uno de los itinerarios que comuniquen horizontalmente todas las dependencias y servicios del edificio, entre sí y con el exterior, deberá ser accesible.

2. Las especificaciones técnicas de diseño y trazado serán:

a) Posee el grado de itinerario horizontal adaptado, el volumen de desarrollo continuo formado por la longitud del itinerario y un área perpendicular al suelo de 1,20 metros de ancho y 2,10 metros de altura, en el que no existe ningún obstáculo que reduzca o altere su tamaño, desde el acceso a la edificación o desde un itinerario peatonal, hasta su encuentro con las dependencias y servicios que une, con pendiente longitudinal no mayor del 12 por 100 de acuerdo con el artículo 10.c), sin resaltes ni rehundidos, ni peldaños aislados o escaleras y con visibilidad suficiente del encuentro con otros itinerarios. Su encuentro con otros itinerarios deberá permitir inscribir un círculo de 1,50 metros de diámetro. Sólo se permite su estrechamiento en los huecos de paso situados en su recorrido, siempre que éstos sean mayores de 8,80 metros libres de obstáculos y dispongan de espacio no obstruido por el movimiento de las puertas, antes y después del mismo de 1,20 metros de fondo.

b) Las características del pavimento, iluminación, señalización y elementos que se sitúan en su recorrido serán las adecuadas.”



- Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

“1.1.2. Elementos.

1.1.2.1. Puertas y ventanas.

a) Las puertas situadas en huecos de paso, reunirán las condiciones siguientes:

- Su altura libre mínima no será inferior a los 210 cm y su ancho mínimo 80 cm.
- Deberán poseer, bien en todo el marco, bien en toda la superficie correspondiente a la hoja, así como en manillas o tiradores, alto contraste de color en relación con la superficie donde se encuentren instaladas.

b) Las puertas situadas en los pasillos, correspondientes a las distintas dependencias o servicios, no habrán de invadir el ancho libre de paso, procurándose bien su retranqueo, bien que batan hacia el interior de dichas dependencias o servicios siempre que, por la naturaleza de las mismas, no se contravenga la normativa vigente en cuanto a evacuación en situaciones de emergencia.

c) En las puertas de apertura automática:

- El tiempo de cierre será superior a 5s.
- En el caso de fallos en el suministro eléctrico quedarán en posición de apertura total.
- Los sensores deberán detectar la aproximación o tránsito de usuarios de perro-guía.

d) Si las puertas no cuentan con dispositivos de apertura automática y son del tipo «abatible», dispondrán bien de un resorte de cierre de lenta operatividad de al menos 5s de duración que facilite el que, en ningún caso, queden entreabiertas, bien de un mecanismo que las mantenga totalmente abiertas y pegadas a la pared.

e) En las puertas de vidrio, este será de seguridad. Habrán de señalizarse mediante la colocación de dos bandas horizontales de colores vivos y contrastados entre 5 y 10 cm de ancho, que transcurran a lo largo de toda la extensión de las hojas, la primera, a una altura de entre 100 y 120 cm, y la segunda, entre 150 y 170 cm.



f) *En ningún caso se considerarán elementos del itinerario interior adaptado las puertas de vaivén o giratorias.*

g) *En el caso de ventanas de tipo abatible, en su apertura hacia el itinerario, dispondrán de un mecanismo que impida que queden entreabiertas."*

70.3 Solución propuesta

Sin duda, estamos frente a un caso que vulnera el derecho de accesibilidad de las personas con discapacidad reconocido en el artículo 9 de la CDPD del año 2006, el cuál recoge *"A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones"*.

Cabe la posibilidad de acondicionar adecuadamente el referido acceso sin variar las características actuales y elementos del edificio, de modo que "como mínimo" puedan dejarse ambas puertas de forja abiertas durante el horario de atención al público, instalando en su interior una puerta corredera automática de cristal, similar a las que existen en la mayoría de áreas de atención al ciudadano de las administraciones públicas, sin causar un perjuicio a la correcta climatización del edificio, ni contrariar el cumplimiento de la legislación sobre prevención de riesgos laborales y salud del personal que trabaja en su interior.

No es asumible que cada vez que una persona con silla de ruedas tenga que entrar o salir del edificio; deba de estar supeditada a pedir ayuda para que se avise a un vigilante de seguridad que abra las dos hojas de la puerta.



COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

A continuación se exponen las denuncias llegadas desde la Comunidad Foral de Navarra.

ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO

DENUNCIA 71. Baños no accesibles en la consulta de Nefrología del Hospital Virgen del Camino de Pamplona



71.1 Descripción de la vulneración

Una persona, al acudir al Hospital Virgen del Camino en la localidad de Pamplona de la comunidad autónoma de Navarra para recibir una sesión de diálisis, refiere sus problemas de uso en los baños de la consulta de nefrología.

De esta forma, se ha detectado que los referidos baños no están preparados para ser usados por personas con discapacidad. En este sentido se apunta como los inodoros están muy bajos, las barras de apoyo están muy altas y la barra abatible no cumple la normativa.

Además, dicho aseo está sin señalizar. Repercutiendo todo lo anterior en la autonomía personal del sujeto, en una actividad básica.

71.2 Identificación de la legislación incumplida

Esta vulneración está amparada tanto en el nivel estatal y regional.

Desde el nivel estatal destaca, el Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, y sus posteriores modificaciones.

Por tanto, el Código Técnico de la Edificación (CTE.), establece las denominadas «Exigencias básicas de seguridad de utilización y accesibilidad (SUA)», que deben ser comprobadas y ajustadas a lo normativo.

En concreto, se establece:

- Aseo accesible. Está comunicado con un itinerario accesible.
- Espacio para giro de diámetro 1,50 metros libre de obstáculos.
- Puertas que cumplen las condiciones del itinerario accesible: Son abatibles hacia el exterior o correderas.
- Dispone de barras de apoyo, mecanismos y accesorios diferenciados cromáticamente del entorno
- Por ejemplo, en el caso del inodoro se estipula:
 - Espacio de transferencia lateral de anchura 80 cm y 75 cm de fondo hasta el borde frontal del inodoro. En uso público, espacio de transferencia a ambos lados.
 - Altura del asiento entre 45 – 50 cm

Debido a que se trata de cuestiones arquitectónicas, no se profundiza más en el citado CTE.

En el ámbito autonómico, la ley foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, refiere el requisito de señalizar el baño adaptado. Así, el artículo 16, titulado “*Símbolo internacional de accesibilidad*” refiere:

“El símbolo internacional de accesibilidad, indicador de la no existencia de barreras y obstáculos físicos o sensoriales, será de obligada



instalación en los edificios y locales de uso o concurrencia públicos, así como en los medios de transporte de servicio público de viajeros”.

Por tanto, la normativa actual si contiene los elementos mencionados.

71.3 Solución propuesta

El derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad se encuentra regulado en el artículo 19 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. En este caso, en materia de accesibilidad cada centímetro es muy importante, siendo la diferencia entre algo alcanzable o no. Por esto, es importante ser muy cuidadoso en la implementación y ejecución final de las obras y reformas.

Para el presente caso, la reinstalación de elementos en el aseo de acuerdo a los parámetros de la Normativa es una modificación que mejora la propia finalidad para la cual ha sido diseñado.



TRANSPORTES

DENUNCIA 72. Los problemas de accesibilidad de la Estación de Autobuses de Pamplona



72.1 Descripción de la vulneración

La estación de autobuses de Pamplona ubicada en la calle Yanguas y Miranda nº2 de la misma localidad es la única estación de autobuses de la capital, de la cual parten la totalidad de los autobuses que unen Pamplona con el resto de municipios de Navarra, así como con otras capitales de provincia del resto de España. También de dicha estación parten numerosos servicios discrecionales como los viajes de tercera edad del IMSERSO.

Según la página web de la estación de autobuses, a esta infraestructura:

“se accede desde una marquesina cubierta totalmente acristalada, dispone de un carril de superficie con parada de línea de autobús urbano, plazas para discapacitados, y plazas de taxis. La avenida cuenta con dos pasos de cebra y se accede mediante escaleras mecánicas, fijas y ascensores. Cuenta con dos rampas de cuatro carriles, tanto para autobuses y taxis, como otras dos rampas de cuatro carriles para vehículos particulares. Todas ellas, con accesos de entrada y salida desde la Plaza de los Fueros y la Plaza de la Paz, permiten cómodas entradas y salidas sin aglomeraciones. Dispone de

un amplio complejo de avanzados servicios de comunicación, que cuenta con una dársena circular para el estacionamiento de 28 autobuses, más 24 plazas de refuerzo, perfectamente señalizadas con postes de información electrónica en tres idiomas (castellano, euskera e inglés)."

En cambio, el Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CORMIN) denuncia que la estación autobuses de Pamplona no es accesible para usuarios con discapacidad.

72.2 Identificación de la legislación incumplida

A nivel internacional, la Convención sobre Derechos de Personas con Discapacidad establece en su artículo 20 que los Estados Parte deberán promover la adopción de medidas efectivas para asegurar la movilidad personal de las personas con discapacidad.

La normativa a nivel estatal de aplicación en relación a estos aspectos es el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. En esta disposición normativa se detallan cuáles son las condiciones de accesibilidad que deben cumplir tanto las infraestructuras como el material móvil destinados al transporte, así como los plazos de adaptación y su cumplimiento.

Además, la normativa autonómica de referencia es la Ley Foral 5/2010, de 6 de Abril, de Accesibilidad Universal y Diseño Para Todas Las Personas, así como sus desarrollos reglamentarios.

En concreto, esta estación carece de señalización suficiente y adecuada, no dispone de elementos que permitan la localización e identificación de las dársenas donde estacionan los autocares, los sistemas de información no son accesibles y existen elementos de mobiliario incorrectamente ubicados en el recorrido peatonal cuyo diseño es inadecuado (lo que puede provocar accidentes). Las personas con discapacidad auditiva no pueden adquirir billetes en las taquillas al no estar estas dotadas de bucle magnético.

Así, un número importante de usuarios necesitan de la ayuda de terceros para adquirir sus billetes, localizar el autobús que se pretende tomar, así como deambular por el interior de las instalaciones.

Actualmente carece de los sistemas más elementales de acceso a la información para personas con discapacidad visual, discapacidad auditiva e intelectual. Pese a contar el edificio con servicio acústico de información, no



se incorpora la que hace referencia a las entradas y salidas de los servicios de autobuses, quedando limitada a los avisos institucionales sobre la Ley Antitabaco y seguridad en materia de robos.

Carece de bucle magnético de inducción y avisos luminosos de alarma en las cabinas de los baños.

No existen avisos e información visuales mediante rótulos y sistemas de reconocimiento de voz en todo el recinto. Se carece de transcripción de mensaje oral emitido por megafonía a texto escrito, no se utilizan pictogramas homologados y la disposición de las pantallas de información, a gran altura, y su tamaño poco adecuado, merma su eficacia en cuanto al pretendido servicio de información.

El acceso a la estación no cuenta con pavimento que oriente a una persona con discapacidad visual grave hacia la entrada del edificio, y en el interior, carece de guías visual-táctiles en el pavimento que orienten hacia los mostradores de venta de billetes, información, puertas de salida a las dársenas, etc.

El suelo se caracteriza por su excesivo pulido y brillo, constituyendo en sí una dificultad añadida. Las puertas de salida a las dársenas están poco definidas desde un punto de vista visual en relación a su entorno próximo, constituido por muros acristalados, que delimitan el espacio de las dársenas con el del área de taquillas, de espera y comercial de la estación, por lo que es compleja su localización.

Las escaleras carecen de cualquier indicación visual-táctil de su comienzo y final y los ascensores no poseen por ninguna de sus partes la posibilidad de vista panorámica.

Estas son una serie de ejemplos en los que la estación de autobuses de Pamplona no cumple con la normativa de accesibilidad, y en consecuencia, no facilita e incluso puede imposibilitar, el viaje de muchas personas con discapacidad.

72.3 Solución propuesta

El derecho a la accesibilidad, a la movilidad con la mayor dependencia posible y al derecho a una vida independiente se encuentran tipificados en los artículos 9, 20 y 19 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

En este supuesto, es necesario que las infraestructuras de transporte, concretamente las de transporte de viajeros por carretera, sean accesibles y



estén diseñadas para todas las personas. En muchos municipios el autobús es el único modo de transporte disponible para poder desplazarse (sucede sobre todo en municipios pequeños del área rural en los que no existe otra alternativa de transporte público), y por ende, para millones de personas en España, el autobús es la única opción para la movilidad. Esto justifica que se acometan todas las medidas necesarias para que las infraestructuras (desde una marquesina hasta una gran estación) y el material móvil puedan ser utilizados por las personas con discapacidad de manera igualitaria a cualquier otro ciudadano.

Existe un corpus normativo extenso de obligado cumplimiento, tanto a nivel estatal como autonómico, en el que se detallan las condiciones de accesibilidad a las que deben estar sujetas este tipo de infraestructuras. Además de la exigencia del cumplimiento inmediato de la normativa de accesibilidad, en algunos casos es estéril si no se acompaña de una toma en consideración y conciencia de que la accesibilidad universal supone derechos adquiridos por muchas personas y que su olvido cercena la igualdad de oportunidades, y en consecuencia, genera discriminación y exclusión.

Se ha trabajado mucho en cuanto a la accesibilidad en el transporte, existiendo amplia literatura, estudios y proyectos innovadores que caminan hacia entornos accesibles y utilizables por cualquier persona. El simple hecho de plantear una nueva infraestructura de este tipo, o la renovación de una ya existente, requiere incorporar como criterio fundamental, al igual que otros muy en boga como el ahorro y la eficiencia energética, la accesibilidad universal.

Accesos adecuados, señalización útil y en formatos accesibles, atención al público adecuada, también hacia las personas con discapacidad, circulaciones interiores, tanto horizontales y verticales, adecuadas y accesibles, aseos adaptados, sistemas de información y comunicación que tengan en cuenta las necesidades de todas las personas, etc. son algunos ejemplos de los aspectos en los que se deben trabajar para mejorar la experiencia de viaje de las personas con discapacidad, aunque son beneficios extensibles a cualquier otra persona.



DENUNCIA 73. Mal funcionamiento de las rampas de acceso a autobuses urbanos en Pamplona

73.1 Descripción de la vulneración

La Comisión de Accesibilidad Universal de ACODIFNA hace llegar esta queja en la que se expone que en los autobuses de línea de Pamplona (Navarra), concretamente en la Avenida de Bayona (frente a la residencia La Vaguada) no suelen funcionar las rampas mecánicas de acceso a los vehículos.

Parece que es una situación muy habitual por el volumen de comentarios que realizan los asociados en diferentes líneas y autobuses del municipio.

El transporte público a través de autobús urbano tiene alta importancia para muchos ciudadanos que deben desplazarse por la ciudad para realizar las actividades cotidianas del día a día.

A veces el mal funcionamiento de las rampas, además de imposibilitar el viaje, puede ocasionar un riesgo si fallan cuando el usuario está haciendo uso de la misma.

Esta situación dificulta el transporte a muchas personas a la hora de desplazarse hacia los lugares obligados como puede ser el trabajo o una cita médica.

73.2 Identificación de la legislación incumplida

Según el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad:

“2.1 Autobuses urbanos.

2.1.1 Ámbito de aplicación.

Las presentes condiciones básicas de accesibilidad serán de aplicación a los vehículos de carretera, vehículo para el transporte urbano colectivo y de capacidad superior a nueve plazas, incluido el conductor.

Para estos vehículos, autobuses urbanos, de clase I y clase A, será obligado el cumplimiento de la orden CTE/1612/2002, de 25 de junio,



por la que se actualizan los anexos I y II de Real Decreto 2028/1986, de 6 de junio, sobre las normas para la aplicación de determinadas directivas de la CE, relativas a la homologación de tipos de vehículos automóviles, remolques, semirremolques, motocicletas, ciclomotores y vehículos agrícolas, así como de partes y piezas de dichos vehículos.

Clase I: Vehículos provistos de zonas para viajeros de pie que permiten la circulación frecuente de los pasajeros. Capacidad superior a 22 viajeros.

Clase A: Vehículo diseñado para el transporte de viajeros de pie; los vehículos de esta clase llevan asientos y deben ir preparados para viajeros de pie. Capacidad no superior a 22 viajeros

2.1.2 Autobuses urbanos de piso bajo y de clase I.

Vehículo en el que al menos el 35 % de la superficie disponible para viajeros de pie (o de su sección delantera, en el caso de los vehículos articulados, o de su piso inferior, en los vehículos de dos pisos) constituye una superficie llana sin escalones, con acceso como mínimo, a una puerta de servicio.

a) La altura desde la calzada al piso del autobús por al menos una de las puertas de servicio, no ha de ser mayor de 250 milímetros. Esta altura se podrá medir con el sistema de inclinación (Kneeling) activado.

b) Debe existir una superficie libre de asientos con capacidad para alojar al menos a un pasajero en silla de ruedas, el rectángulo que forma esta superficie, se posicionará con el lado mayor paralelo al eje longitudinal del vehículo. En esta superficie no podrá existir ningún escalón ni cualquier otro obstáculo.

La superficie de alojamiento para una silla de ruedas, ha de tener unas dimensiones mínimas de:

Longitud de 1.300 milímetros.

Anchura de 750 milímetros.

c) El pasajero en silla de ruedas deberá posicionarse, en la superficie mencionada, con la silla de ruedas mirando hacia atrás.

d) La persona viajando en su silla de ruedas deberá apoyar espalda y cabeza en un respaldo o mampara almohadillada.

Una altura mínima de 1.300 milímetros (para apoyo de espalda y cabeza) y una anchura de 300 milímetros (para que la silla pueda



aproximarse por entre sus ruedas traseras), pueden servir como orientación para dimensionar la mampara.

e) En el espacio reservado para pasajeros en silla de ruedas, se instalará en el lateral del vehículo una barra horizontal de manera que permita al pasajero asirla con facilidad.

f) El itinerario desde la puerta de acceso de los pasajeros en silla de ruedas, hasta el espacio reservado, será practicable para estos pasajeros. En este itinerario no podrá por tanto existir ningún escalón o cualquier obstáculo."

Además la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, fija su Ámbito en el Artículo 3:

"a) Las telecomunicaciones y la sociedad de la información.

b) Los espacios públicos urbanizados, las infraestructuras y la edificación.

c) Los transportes.

c) Los bienes y servicios a disposición del público.

e) Las relaciones con las Administraciones Públicas.

f) Las Universidades y el sistema educativo."

A la luz de la normativa los autobuses urbanos deben de ceñirse a unos parámetros de accesibilidad universal en cuanto al acceso y diseño interior para su utilización por parte de personas con discapacidad.

73.3 Solución propuesta

El derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad, así como el derecho a una vida independiente y a la movilidad de la forma más independiente posible se encuentran tipificados en los artículos 9, 19 y 20 respectivamente de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. En estos artículos se establece que los Estados Partes adoptarán cuantas medidas sean necesarias para facilitar las condiciones de acceso, transporte y movilidad de las personas con discapacidad.

La solución en este supuesto pasa por la implantación de una flota de autobuses urbanos accesible, tanto en el acceso como en la estancia de personas con discapacidad y, cuando existan mecanismos como rampas



debe existir un protocolo de mantenimiento preventivo que garantice que los autobuses en funcionamiento estén a punto en el momento necesario.

Además, sería conveniente un protocolo para cuando en un momento dado se produce una avería durante el servicio de autobús, que garantice que las personas usuarias de silla de ruedas puedan tener una alternativa viable y de calidad para llegar a su destino.



BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 74. Problemas de accesibilidad en edificio patrimonial. Centro asociado UNED Tudela



74.1 Descripción de la vulneración

El Centro Asociado de la Universidad de Educación a Distancia de Tudela (La Rioja), se encuentra ubicado en el palacio del marqués de San Adrián, uno de los ejemplos más representativos de la arquitectura renacentista de Tudela. Fue construido en la primera mitad del siglo XVI, siguiendo los modelos constructivos del valle del Ebro.

El palacio se compone de planta baja y la primera, de similar altura, que dan la dimensión al patio interior. Sobre ellas, el cuerpo principal, una galería de grandes arcos. Dos torres laterales completaban los límites de la edificación. El patio arquivado en planta baja, sostenido por ocho columnas de estilo toscano, en la que se apoyan directamente las vigas de



madera. Sobre ellas, unos arcos sobre columnillas de piedra caliza parten las luces de los dinteles inferiores. Adosadas al patio central se encuentran las antiguas dependencias de la servidumbre, de gran superficie, que durante la restauración de palacio se reconvirtieron en cuatro plantas que albergan el grueso de las dependencias utilizadas para la docencia.

En la baja se alojaron distintos despachos, una zona de administración, otra de conserjería y otra de almacenes. En el primer y segundo piso se habilitaron diversas salas que son utilizadas como tutorías. En el piso más alto están ubicadas diversas salas dedicadas a tutorías, dos salas dedicadas a informática, una a audiovisuales y una zona dedicada a Biblioteca, que incluye entre sus dependencias una amplia Sala de Lectura.

La propia configuración y su carácter de edificio protegido, que cualquier tipo de intervención sea cuidada al detalle, estando supeditada al correspondiente informe de viabilidad de la comisión de patrimonio. En cualquier caso, las actuaciones deben estar muy bien definidas, justificadas y pensadas. Pero en cualquier caso, no por ser un edificio protegido, es imposible llevar a cabo actuación alguna.

En este caso, la ubicación de dependencias en la planta superior sin que exista elemento de comunicación alternativo a las escaleras imposibilita que personas que utilizan una silla de ruedas o tengan dificultades a utilizar las escaleras, puedan llegar hasta estas dependencias o a los servicios que se ofrecen en las mismas. Por otro lado, existen pavimentos en el edificio a base de cantos rodados en la zona del patio, que dificultan el tránsito peatonal a las personas, en especial a aquellos con dificultad de movimientos en los miembros inferiores.

74.2 Identificación de la legislación incumplida

Como edificio público que es, se deberán cumplir las normativas de accesibilidad a nivel estatal y autonómico.

En el caso de la normativa de la Comunidad Autónoma de Navarra, el LEY FORAL 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, establece en el artículo 9 sobre Condiciones Básicas de accesibilidad exigibles:

“Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación establecerán, para cada ámbito o área, medidas concretas para prevenir o suprimir discriminaciones y para compensar desventajas o dificultades. Se incluirán disposiciones sobre, al menos, los siguientes aspectos:



a) Exigencia de accesibilidad de los edificios y entornos, de los instrumentos, equipos y tecnologías, y de los bienes y productos utilizados en el sector o área. En particular, la supresión de barreras en el acceso a las instalaciones y la adaptación de equipos e instrumentos.

b) Condiciones más favorables en el acceso, participación y utilización de los recursos de cada ámbito o área y condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas."

En esta ley autonómica se hace referencia a que se cumpla con los parámetros establecidos en la norma UNE 170.001 sobre Accesibilidad Universal.

Deberá tenerse en cuenta las exigencias planteadas por las autoridades patrimoniales competentes en materia de conservación, si bien las exigencias normativas en materia de accesibilidad tanto a nivel autonómico con la Ley Foral antes referida, como a nivel estatal con el CTE, son igualmente exigibles a estos edificios.

Según estos puntos, parece clara la posibilidad de actuación en edificios patrimoniales siempre teniendo en cuenta siempre teniendo en cuenta el máximo respeto al bien protegido.

74.3 Solución propuesta

Dadas las características especiales del edificio, será necesario tomar medidas correctivas en materia de accesibilidad que permitan a todas las personas el acceso al edificio público y los servicios educativos allí ofrecidos.

Estas medidas no tienen por qué ser siempre de ejecución material, sino que tal y como se entienden los ajustes razonables, en aquellos casos en que sea inviable la solución de eliminación de barreras por cuestiones técnicas o presupuestarias, otras acciones pueden ser llevadas a cabo, como el cambio de ubicación de aulas de tutorías a la planta baja, utilización de estructuras temporales, etc.

Es responsabilidad de los técnicos proyectistas competentes el buscar soluciones que se adecúen a las exigencias normativas en materia de accesibilidad siempre manteniendo las limitaciones de intervención en edificios patrimoniales.

En este caso, pueden plantearse las medidas alternativas de cambio de uso a planta baja si existe absoluta imposibilidad de instalar otro elemento alternativo a las escaleras. En cuanto a los pavimentos a base de guijarros



deberá plantearse una adecuación de un itinerario que favorezca que el tránsito de las personas a través del patio (plataforma de madera superpuesta, nivelación de huecos entre guijarros, etc.).

En el caso de los elementos instalados ya de cara a salvar barreras arquitectónicas ya existentes, éstos deberán adecuarse a los criterios de diseño universal que permitan su utilización sin que a su vez se conviertan en una nueva barrera. Por ejemplo, la instalación de rampas portátiles, deberán cumplir los mismos parámetros dimensionales (pendientes, anchuras, longitud,...) y contar con los elementos adecuados (zócalo, barandilla, pasamanos,...) que cualquier rampa permanente.



DENUNCIA 75. Rampa de acceso inadecuada en sucursal del Banco Popular en Pamplona



75.1 Descripción de la vulneración

La siguiente denuncia viene reseñada por ACODIFNA (Asociación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Navarra) hacia una oficina bancaria ubicada en la Plaza del Castillo, número 39, perteneciente a la entidad Banco Popular.

Según la asociación, en una de las ocasiones que precisamente celebraban en las inmediaciones una actividad de sensibilización hacia el colectivo de personas con discapacidad, se encontró con que el acceso a la oficina disponía de una rampa inadecuada, y además, el cajero automático tenía un escalón, lo que dificulta su utilización para según qué perfiles de personas.

La rampa de acceso a la sucursal bancaria tiene una pendiente excesiva además de contar con pavimento deslizante, no dispone de barandillas a ambos lados y culmina, en pendiente, en la puerta de acceso, lo que dificulta su apertura a personas que se desplazan en silla de ruedas.

Si bien la construcción de una rampa para que pueda acceder todo tipo de personas es una medida muy loable, es necesario que la accesibilidad universal y los elementos que la posibilitan cumplan estrictamente con los parámetros normativos y técnicos porque en caso contrario se produce un



efecto estéril, incluso poniendo en cuestión la integridad física de las personas usuarias.

75.2 Identificación de la legislación incumplida

En el DB-SUA del Código Técnico de la Edificación se especifican los requisitos que han de cumplir las rampas, y por tanto, los preceptos que la existente en la sucursal bancaria incumple:

“4.3 Rampas

1. Los itinerarios cuya pendiente exceda del 4% se consideran rampa a efectos de este DB-SUA, y cumplirán lo que se establece en los apartados que figuran a continuación, excepto los de uso restringido y los de circulación de vehículos en aparcamientos que también estén previstas para la circulación de personas. Estas últimas deben satisfacer la pendiente máxima que se establece para ellas en el apartado 4.3.1 siguiente, así como las condiciones de la Sección SUA 7.

4.3.1 Pendiente

1. Las rampas tendrán una pendiente del 12%, como máximo, excepto:

a) las que pertenezcan a itinerarios accesibles, cuya pendiente será, como máximo, del 10% cuando su longitud sea menor que 3 m, del 8% cuando la longitud sea menor que 6 m y del 6% en el resto de los casos. Si la rampa es curva, la pendiente longitudinal máxima se medirá en el lado más desfavorable.

La longitud de los tramos de las rampas debe medirse en proyección horizontal.

b) las de circulación de vehículos en aparcamientos que también estén previstas para la circulación de personas, y no pertenezcan a un itinerario accesible, cuya pendiente será, como máximo, del 16%.

2. La pendiente transversal de las rampas que pertenezcan a itinerarios accesibles será del 2%, como máximo.

4.3.2 Tramos

1. Los tramos tendrán una longitud de 15 m como máximo, excepto si la rampa pertenece a itinerarios accesibles, en cuyo caso la longitud del tramo será de 9 m, como máximo, así como en las de



aparcamientos previstas para circulación de vehículos y de personas, en las cuales no se limita la longitud de los tramos. La anchura útil se determinará de acuerdo con las exigencias de evacuación establecidas en el apartado 4 de la Sección SI 3 del DB-SI y será, como mínimo, la indicada para escaleras en la tabla 4.1.

La longitud de los tramos de las rampas debe medirse en proyección horizontal.

2. La anchura de la rampa estará libre de obstáculos. La anchura mínima útil se medirá entre paredes o barreras de protección, sin descontar el espacio ocupado por los pasamanos, siempre que estos no sobresalgan más de 12 cm de la pared o barrera de protección.

3. Si la rampa pertenece a un itinerario accesible los tramos serán rectos o con un radio de curvatura de al menos 30 m y de una anchura de 1,20 m, como mínimo. Asimismo, dispondrán de una superficie horizontal al principio y al final del tramo con una longitud de 1,20 m en la dirección de la rampa, como mínimo.

4.3.3 Mesetas

1. Las mesetas dispuestas entre los tramos de una rampa con la misma dirección tendrán al menos la anchura de la rampa y una longitud, medida en su eje, de 1,50 m como mínimo.

2. Cuando exista un cambio de dirección entre dos tramos, la anchura de la rampa no se reducirá a lo largo de la meseta. La zona delimitada por dicha anchura estará libre de obstáculos y sobre ella no barrerá el giro de apertura de ninguna puerta, excepto las de zonas de ocupación nula definidas en el anejo SI A del DB SI.

3. No habrá pasillos de anchura inferior a 1,20 m ni puertas situados a menos de 40 cm de distancia del arranque de un tramo. Si la rampa pertenece a un itinerario accesible, dicha distancia será de 1,50 m como mínimo.

Mesetas de rampas. Accesos en edificios existentes

Conforme a SUA 1-4.3.2 punto 3, todo tramo de una rampa accesible debe tener en sus extremos una superficie horizontal (meseta) de 1,20 m de longitud en la dirección de la rampa, como mínimo. El objetivo de esta meseta es que los usuarios de silla de ruedas tengan espacio suficiente para poder parar, descansar y realizar las maniobras de giro necesarias.

Conforme a SUA 1-4.3.3 punto 1, si el tramo va seguido de otro tramo en la misma dirección, la longitud de dicha superficie horizontal



(meseta intermedia) debe ser 1,50 m, como mínimo. El objetivo de esta medida es evitar la caída de un tramo de rampa a otro encadenando ambos debido a la dificultad de detenerse.

Conforme a SUA 1-4.3 punto 1, una superficie cuya pendiente no exceda del 4% se puede asimilar a horizontal.

Cuando se trate de una rampa de acceso a un edificio, nada impide que la superficie horizontal (o asimilable) exigible esté total o parcialmente situada en el espacio exterior al edificio, pero si la pendiente de dicho espacio exterior en la dirección de la rampa excede del 4% y no se puede modificar (p. ej. por no poder intervenir sobre dicho espacio) la superficie horizontal o asimilable debe existir necesariamente dentro de los límites del edificio.

Conforme a SUA 1-4.3.3 punto 3, no puede haber puertas (o pasillos) situadas a menos de 1,50 m de distancia del arranque de un tramo de una rampa accesible. El objetivo de esta medida es evitar interferencias entre circulaciones y posibles impactos con otras personas, así como abrir, pasar y cerrar la puerta sin el riesgo caer por la rampa. De este objetivo se desprende que:

dicha distancia debe aplicarse también respecto del barrido de la puerta;

cuando la puerta sea de apertura automática, la distancia entre la puerta y el tramo de rampa, y con ello la propia existencia de la superficie horizontal o asimilable, es innecesaria, en ambos lados de la puerta cuando sea corredera o únicamente en el lado hacia el que no abra, cuando sea abatible. En todo caso, se debe asegurar que en caso de emergencia o de fallo en el suministro eléctrico la puerta permanece abierta.

4.3.4 Pasamanos

1. Las rampas que salven una diferencia de altura de más de 550 mm y cuya pendiente sea mayor o igual que el 6%, dispondrán de un pasamanos continuo al menos en un lado.

2. Las rampas que pertenezcan a un itinerario accesible, cuya pendiente sea mayor o igual que el 6% y salven una diferencia de altura de más de 18,5 cm, dispondrán de pasamanos continuo en todo su recorrido, incluido mesetas, en ambos lados. Asimismo, los bordes libres contarán con un zócalo o elemento de protección lateral de 10 cm de altura, como mínimo. Cuando la longitud del tramo exceda de 3 m, el pasamanos se prolongará horizontalmente al menos 30 cm en los extremos, en ambos lados.



3. *El pasamanos estará a una altura comprendida entre 90 y 110 cm. Las rampas situadas en escuelas infantiles y en centros de enseñanza primaria, así como las que pertenecen a un itinerario accesible, dispondrán de otro pasamanos a una altura comprendida entre 65 y 75 cm.*

4. *El pasamanos será firme y fácil de asir, estará separado del paramento al menos 4 cm y su sistema de sujeción no interferirá el paso continuo de la mano."*

75.3 Solución propuesta

La continua integración de las personas con discapacidad en la vida social que proclama el artículo 19 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad ha logrado su presencia en la mayoría de ámbitos, uno de ellos el sector bancario. Es necesario que las sucursales y oficinas de bancos y cajas de ahorro sean cada vez más accesibles, no solo por el rol de usuario/cliente sino también el de trabajador. Hay muchas buenas prácticas en cuanto a la inserción de la accesibilidad universal en este tipo de entornos puesta en marcha por algunas empresas del sector, creando entornos, productos y servicios cada vez más fáciles y cómodos para todas las personas.

El primer obstáculo en muchos de nuestros edificios, también en las sucursales bancarias, es el escalón inicial a la entrada. Este escalón se puede suplir o complementar, dependiendo de las dimensiones, por una rampa. Es necesario que el diseño y características de la rampa, contemple parámetros de accesibilidad universal, porque en caso contrario, no cumplirá con su función, e incluso, puede convertirse en una nueva barrera aún más peligrosa.

En el caso de la rampa de acceso a la sucursal del Banco Popular de Navarra, su pavimento no es adecuado con lo que puede ocasionar resbalones peligrosos. Su pendiente no facilita el acceso a una silla de ruedas, además que por su estructura, desemboca justo en la puerta con lo que, poder acceder, es tarea casi imposible, ya que al estar situada en pendiente es necesario mantenerse en ella y abrirla a la vez.



DENUNCIA 76. Espacios reservados en el Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra



76.1 Descripción de la vulneración

Se recoge el malestar de un usuario de silla de ruedas al presenciar un evento cultural en el Palacio de Congresos y Auditorio en la ciudad de Pamplona (Navarra), al no poder elegir otra fila que no sea la nº 28 y no estar permitido cambiar a la butaca dado que la entrada sólo autoriza estar en el hueco para la silla de ruedas.

Se ha presentado una queja formal ante el propio centro siendo su contestación que la fila 28 es de uso exclusivo para las personas que van en silla de ruedas, y no hay más espacios habilitados al efecto.

76.2 Identificación de la legislación incumplida

El presente caso aplica el concepto de ajuste razonable definido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Así el artículo 2, apartado m refiere:

“Ajustes razonables: son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una



carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos”.

En relación a los espacios y movilidad dentro del edificio las especificaciones técnicas han sido prescritas en el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

Estas condiciones de accesibilidad quedan explicitadas en el artículo 6:

“En salones de actos, salas de espectáculos y locales con asientos fijos se dispondrán asientos convertibles, próximos a las vías de salida, que puedan ser utilizados por personas con discapacidades de movimiento o sensoriales”.

Por tanto, con el instrumento de ajuste razonable y los requisitos básicos citados se encuentra protegido el ciudadano.

76.3 Solución propuesta

Si bien la dotación del centro de espectáculos es a priori acorde a la normativa al disponer de un espacio reservado para sillas de ruedas, entra dentro de lo razonable que dicha persona pueda ocupar un asiento o butaca.

Los derechos a la vida cultural y a la accesibilidad de las personas discapacitadas se encuentran recogidos en los artículos 30 y 9 respectivamente de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

Por tanto, el ocio, cultura y espectáculos deben al igual que el resto de actividades atenerse a las condiciones básicas en materia de edificación de acuerdo a los principios y fundamentos regulados a la luz de los derechos humanos. Así, en el presente caso, el ajuste solicitado de uso d una butaca es razonable a la luz de los hechos expuestos.

Por otro lado, se pueden estudiar otras ubicaciones del espacio reservado en aras de una mayor demanda de usuarios de silla de ruedas y ofrecer más posibilidades de elección. Igualmente, el empleo de butacas o elementos móviles ofrecería una mayor flexibilidad en la dotación del patio de butacas o anfiteatros del auditorio.



RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DENUNCIA 77. Falta de accesibilidad del contenido audiovisual en el Parlamento Navarro

77.1 Descripción de la vulneración

En una visita del movimiento asociativo aglutinado en el CORMIN al Parlamento de Navarra sito en la localidad de Pamplona, en el número 1 de la calle Navas de Tolosa, se evidencia la proyección de un documento audiovisual institucional en las visitas al parlamento, donde se expone a los visitantes la historia de la sede, su composición, funciones y demás elementos constitutivos de la misma.

Esta información audiovisual no está soportada por soportes accesibles ocasionando una pérdida del contenido; es decir, disminuir la capacidad de participación y una merma en la comunicación, tanto a personas con discapacidad sensorial, así como falta de entendimiento al grupo de personas con discapacidad intelectual.

Igualmente, la ausencia de bucle magnético no facilita la comunicación a personas con discapacidad auditiva.

77.2 Identificación de la legislación incumplida

La principal referencia normativa en el dominio de la discapacidad, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en el artículo 7 sobre el Derecho a la igualdad En sus tres primeros epígrafes promulgan:

“1. Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que los demás ciudadanos conforme a nuestro ordenamiento jurídico.

2. Para hacer efectivo este derecho a la igualdad, las administraciones públicas promoverán las medidas necesarias para que el ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos de las personas con discapacidad sea real y efectivo en todos los ámbitos de la vida.



3. Las administraciones públicas protegerán de forma especialmente intensa los derechos de las personas con discapacidad en materia de igualdad entre mujeres y hombres, salud, empleo, protección social, educación, tutela judicial efectiva, movilidad, comunicación, información y acceso a la cultura, al deporte, al ocio así como de participación en los asuntos públicos, en los términos previstos en este Título y demás normativa que sea de aplicación.

Por tanto, tanto en el ámbito de la comunicación, como en aquel de la participación, las personas con discapacidad requieren acciones encaminadas a hacer efectivo este derecho”.

En segundo lugar, a nivel regional, , la Comunidad Foral de Navarra, estipula en la Ley foral 5/2010, de 6 de abril, de Accesibilidad universal y diseño para todas las personas

En su artículo 7 titulado “Medidas contra la discriminación”, estipula:

“Las medidas contra la discriminación se entenderán como aquellas medidas que prohíban las acciones de acoso, las que exijan la accesibilidad universal y el diseño para todos y la obligatoriedad de realizar ajustes razonables cuando no sea posible la exigencia de accesibilidad universal para conseguir la utilización y el acceso de todas las personas. Las Administraciones Públicas competentes podrán establecer un régimen de ayudas públicas para contribuir a sufragar los costes derivados de la obligación de realizar ajustes razonables.”

Por tanto, tanto a nivel estatal como regional el sujeto está amparado por la normativa.

77.3 Solución propuesta

El acceso a la libertad de expresión y opinión y al derecho de recibir, recabar y facilitar información se encuentra tipificado en el artículo 21 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

En este caso, la proyección de los vídeos institucionales con versiones accesibles es la solución habitual y consolidada; incluyendo el subtítulo, la audiodescripción y la interpretación en lengua de signos. Igualmente la instalación de elementos que faciliten la comunicación a personas usuarias de audífonos como son los bucles magnéticos mejora y está de acuerdo con los principios de la accesibilidad universal.



Además, los principios y fundamentos de la lengua fácil son buenas prácticas que repercuten en determinados colectivos, como son personas con discapacidad intelectual.



DENUNCIA 78. Oficinas administrativas municipales en Avda. Del Ejército (Pamplona)

78.1 Descripción de la vulneración

CORMIN, tras recibir varias quejas por parte de diversos usuarios, presenta la siguiente queja referida a uno de los edificios públicos de Pamplona, concretamente el situado en Avenida del Ejército nº 2, y al que los ciudadanos de este municipio deben acudir para la realización de distintos trámites administrativos.

En este edificio se encuentran ubicadas oficinas municipales donde se tramitan todas las licencias (urbanísticas, de actividad, etc.) pertenecientes al Ayuntamiento de Pamplona. También en él se ubica el Departamento de Conservación Urbana de la administración local de la capital navarra, así como los colegios profesionales de arquitectos y abogados. Es imprescindible acceder a dicho edificio para realizar trámites como por ejemplo la solicitud del beneficio de justicia gratuita en Navarra.

Es un edificio de titularidad privada que pertenece a una comunidad de propietarios) pero varias de sus plantas son de titularidad pública y se prestan servicios al ciudadano (Ayuntamiento de Pamplona y Gobierno de Navarra).

En el edificio presenta deficiencias que lo hacen absolutamente inaccesible para personas con discapacidad, bien sea física, sensorial o intelectual, como por ejemplo, pavimentos inadecuados para la deambulación de personas con movilidad reducida, falta de señalización en tramos de escalera, inexistencia de recorridos accesibles de evacuación para situaciones de emergencia, etc.

Resulta absolutamente inaccesible para personas usuarias de sillas de ruedas, por ejemplo, abogados colegiados usuarios de sillas de ruedas que no pueden acceder al colegio profesional y que a la hora de realizar trámites son atendidos en la vía pública por el personal administrativo del colegio. Igualmente, los abogados con discapacidad visual no pueden hacer un uso autónomo de los ascensores necesitando la ayuda del conserje para los desplazamientos interiores.

Los problemas fundamentales del edificio, entre otros, son:

- La plataforma de acceso al nivel del vestíbulo tiene una capacidad de solo 150 kg. Impidiendo acceso a personas con silla de ruedas



eléctrica. Además se requiere de ayuda para accionar esta plataforma lo que supone una vulneración del principio de autonomía.

- La diferenciación de la entrada accesible del acceso general no es acorde con el principio de integración.
- Inexistencia de zonas de refugio en las plantas, problema en caso de incendio.
- Existencia de superficies reflectantes, falta de contraste cromático o posibilidad de deslumbramiento en escaleras.

78.2 Identificación de la legislación incumplida

Además de tener en cuenta Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en el marco autonómico, existe la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas:

“Artículo 5 Acceso a los bienes y servicios de las Administraciones Públicas de Navarra

Forman parte del objeto de esta Ley Foral la accesibilidad universal y el diseño para todos en el ámbito del acceso a los bienes y servicios de las Administraciones Públicas especialmente en lo referido a los recursos humanos y materiales, a las oficinas de atención al público, así como a lo relacionado con los impresos y modelos concernientes a la Administración Pública de Navarra.”

78.3 Solución propuesta

Desde CORMIN se contactó con los colegios profesionales, el Ayuntamiento de Pamplona y la comunidad de propietarios a quienes se les han planteado varias alternativas para subsanar el problema y únicamente se obtuvieron respuestas evasivas y dos años después de iniciar los contactos el problema persiste.

El edificio incumple en muchos preceptos la normativa de accesibilidad y es necesario que se tomen las medidas para poder revertir esta situación, ya que son unas instalaciones en las que se dan servicios y bienes públicos y deben estar disponibles para cualquier ciudadano.



COMUNITAT VALENCIANA

Se tratan a continuación las quejas y denuncias recibidas desde la Comunitat Valenciana en cuanto al transporte público y edificios en los que se provee de algunos servicios esenciales para la ciudadanía.

TRANSPORTES

DENUNCIA 79. Ausencia de autobuses interurbanos accesibles en el municipio de Ontinyent y la Comarca de la Vall d'Albaida

79.1 Descripción de la vulneración

La APADFVdA denuncia la falta de autobuses accesibles, susceptibles de ser utilizados por personas con discapacidad en Ontinyent y toda la Comarca de la Vall d'Albaida. Esto afecta a las líneas de autobuses interurbanos para desplazarse fuera de Ontinyent y, también, en el resto de ciudades de la comarca Vall d'Albaida.

Esta situación afecta gravemente a muchas personas con discapacidad que no pueden desplazarse a la capital, Valencia, u otras ciudades para realizar gestiones o utilizar servicios tan cotidianos y necesarios como:

- La Tesorería de la Seguridad Social en la ciudad de Xàtiva o a la agencia Tributaria que no existen en Ontinyent.
- Realizar estudios superiores en las universidades de la zona como, por ejemplo, Alcoi o Valencia.
- Acudir a visita médica a Valencian o al Hospital Luis Alcañiz de Xàtiva.
- Gestiones de la administración autonómica o de la diputación provincial.

La sensación de muchos ciudadanos de la comarca es la imposibilidad de desplazarse fuera de sus municipios con la igualdad y facilidades de cualquier otra persona.



El tren y el autobús interurbano son el transporte público más económico y ambos vertebran el territorio de las comarcas de interior, dando una oportunidad a las personas con discapacidad.

Esta situación es replicable en otros municipios más pequeños de la zona, agravándose la situación, ya que ni siquiera pueden acudir a la capital de comarca (Ontinyent).

En definitiva, no existe un solo autobús accesible aunque se avise con antelación el viaje, ni medios de acceso desde el exterior al autobús para personas con movilidad reducida, ni rampas, ni plataforma elevadora. Tampoco medios humanos de apoyo para el acceso a los autobuses. Además, las páginas webs de las empresas que tienen la concesión pública del servicio, además de no ser accesibles, ni tienen una información que especifique la no adaptación de este servicio.

Esto ocasiona a muchas personas, por ejemplo, no poder estudiar o tener que depender de la disposición de familiares, amigos y vecinos para poder salir de su municipio, con el tiempo perdido que eso supone, la falta de libertad en la elección del día, y la discriminación en el trato y en la igualdad de oportunidades.

79.2 Identificación de la legislación incumplida

En términos generales se produce una vulneración en el derecho al pleno acceso, libremente al sistema público de transporte por carretera a través de los autobuses interurbanos.

En el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, se especifican los requisitos de accesibilidad que deben cumplir los vehículos de los servicios de transporte en autobús interurbano:

“El material móvil cumplirá las condiciones básicas que establezca la normativa de la Unión Europea en la materia así como las correspondientes disposiciones de transposición y complementarias.

Condiciones básicas de accesibilidad en las líneas regulares de transporte interurbano en autobús:

1. Todos los servicios de transporte público regular permanente de viajeros de uso general interurbanos deberán reunir, en todas sus expediciones, las siguientes condiciones de accesibilidad:



a) Posibilidad de adquisición electrónica de billetes por Internet en las líneas que tengan 10 o más vehículos adscritos.

b) Reserva de plazas para personas con discapacidad cercanas a los accesos al vehículo.

c) El piso del vehículo no podrá ser deslizante.

d) Habrá barras, asideros u otros elementos destinados a facilitar desde el exterior las operaciones de acceso y abandono del vehículo. Estarán fuertemente contrastados con el resto del vehículo.

e) Los bordes de los escalones u otros obstáculos que pueda haber deberán estar adecuadamente señalizados.

f) Acceso gratuito a perros-guía o de asistencia identificados de acuerdo con la normativa aplicable que acompañen a invidentes o personas con otra discapacidad.

g) Señalización interior de los elementos de acceso y abandono del vehículo.

h) En el caso de proyección audiovisual durante el itinerario, ésta se proporcionará subtitulada.

i) Las órtesis y los dispositivos que pueda precisar un viajero con discapacidad se transportarán gratuitamente en bodega.

2. Los servicios cuyo itinerario exceda de una comunidad autónoma, además de los requisitos previstos en el apartado anterior, deberán cumplir en todas sus expediciones los siguientes:

a) Accesibilidad para personas que viajen en su propia silla de ruedas así como los medios necesarios para el acceso al vehículo del viajero en la silla.

b) Información sonora y en texto en el interior de los vehículos cuando sea necesario informar a los viajeros.

c) Reserva de espacio gratuito para los utensilios, ayudas, aparatos o mecanismos que constituyan una ayuda técnica de las personas con discapacidad.

3. En los servicios cuyo itinerario discurra íntegramente dentro de una comunidad autónoma o en las ciudades de Ceuta y Melilla y dispongan de 10 o más vehículos adscritos, el 10% de estos, como mínimo deberá cumplir los requisitos establecidos en el apartado 2.



4. En los pliegos de condiciones de todos los concursos para la adjudicación de servicios regulares interurbanos de transporte de viajeros por carretera se harán constar, como mínimo, las condiciones exigidas en este anexo para facilitar el uso de los vehículos a las

79.3 Solución propuesta

Es necesario que se dispongan de autobuses accesibles en las líneas de transporte interurbano porque lo contrario significa que se está mermando la capacidad y autonomía de muchas personas con discapacidad para viajar y desplazarse fuera de su municipio.

Capacidad y autonomía que defiende el artículo 20 de la Convención sobre Derechos de Personas con Discapacidad, del año 2006, el cual recoge la necesidad de adoptar ciertas medidas que aseguren la mayor independencia posible con respecto a la movilidad personas de las personas con discapacidad.

Si existiera esta opción podrían completar sus estudios, ampliar sus horizontes, conseguir un trabajo, tener acceso a una mayor oferta de ocio y cultura, visitar a familiares y amigos, etc.

Ahora mismo la situación obliga a muchas personas a coger un taxi lo que es inviable económicamente (coste añadido de los 14 € que vale el trayecto de Ontinyent-Xàtiva-Valencia, a los 80€ que cuesta el taxi)

La solución para viajar de las personas con movilidad reducida pasa por ser asistidos en el acceso por los familiares o con la ayuda de los pasajeros. Esto ofrece un riesgo gravísimo dado la estrechez de las puertas que muchas veces ha provocado el deslizamiento de las manos de la silla y ha expuesto a la persona a un gran estrés por temor a la caída. Además la persona que sube a pulso al viajero sufre contracturas, problemas en las muñecas, etc.

A nivel psicológico ha comportado menoscabo en la autoestima tanto de la persona con discapacidad como el acompañante al soportar esta situación anómala.



BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 80. Incumplimiento del marco normativo de accesibilidad en el entorno del Hospital de la Ribera (Alzira)



80.1 Descripción de la vulneración

El Hospital Universitario de La Ribera es un centro hospitalario ubicado en Alzira (Valencia), situado en el kilómetro 1 de la Carretera Corbera-Alzira. Es el hospital público de referencia en esta comarca acudiendo a él miles de ciudadanos a recibir asistencia médica. Puesto en marcha en 1999, fue el primer hospital público español de gestión privada y pertenece a la red de hospitales de la Generalidad Valenciana.

En él, según denuncia un usuario existen diversos problemas de accesibilidad universal en zonas como los accesos, aparcamientos y en general los itinerarios que no hacen de este entorno sanitario público, aunque de gestión privada, un lugar adaptado a las necesidades de las personas.

En los accesos al Hospital de la Ribera existen deficiencias determinantes en materia de accesibilidad y en todo el entorno inmediato del mismo, así como continuas interrupciones en los posibles itinerarios peatonales:



- La gran mayoría de pasos de peatones no disponen de ningún tipo de vado, (superficies inclinadas destinadas a facilitar la comunicación entre los planos situados a distinto nivel).
- A menudo los accesos principales se ven interrumpidos, iniciando los pasos por medio de vados, mientras que en la isleta central, mediana o acceso a la acera de enfrente se encuentra de nuevo con bordillo resaltado que convierten el paso de peatones en una “trampa” para personas con discapacidad o movilidad reducida, cuando su fin inicial es dar cobijo a los peatones.
- Incluso en la mayoría de los desniveles más pronunciados sólo existen escaleras para salvarlos, sin la posibilidad de rampas ni ascensores para las personas con discapacidad.
- Hay accesos y pasos de peatones que se ven interrumpidos además de por el bordillo y la ausencia de vados, por elementos de señalización que se convierten en auténticos obstáculos para las personas con discapacidad (más aún si éstos son personas ciegas o usuarios de silla de ruedas).
- A los problemas e impedimentos que en el conjunto de la urbanización del entorno inmediato son determinantes para limitar la accesibilidad de personas con discapacidad o movilidad reducida se suman las graves carencias existentes en materia de accesibilidad, dotación y reserva de plazas de aparcamiento y su consiguiente itinerario adaptado desde las mismas tal y como establece la normativa.
- Únicamente se podrían realizar accesos adecuados desde las mínimas plazas de parking reservadas para personas con discapacidad en el acceso de ingresos principal (6), o dejando el coche aparcado a la puerta de Urgencias (en la zona reservada para ambulancias, hecho que está expresamente prohibido) con el peligro y grado de obstaculización que esto supone a los mismos servicios sanitarios. Ni siquiera las plazas reservadas para personas con discapacidad en el último nivel del parking privado tiene un acceso que permita el tránsito directo a la acera pues se encuentran con los desniveles sin vados que las circundan y la única salida a nivel es por la valla de acceso para vehículos.
- Desde la mayoría de los parkings existentes en el entorno inmediato del Hospital o bien no existen rampas para acceder a dependencias a distinto nivel y sólo se pueden utilizar las escaleras, o bien las rampas existentes no cumplen con las características definidas por la normativa.



- Desde el aparcamiento de superficie próximo a la CV-510, y que sirve de parking general de acceso a consultas externas, la rampa existente presenta muchísimas deficiencias así como la señalización de las dos plazas en el mismo.
- Incluso desde el parking de pago existente la única plaza para personas con discapacidad señalizada está en el nivel más alto sin que los tres diferentes niveles estén conectados por ascensor ni rampa alguna. Si una persona con discapacidad quisiera o se viera "obligado" a aparcar en el parking de pago para ir, por ejemplo, a zona de consultas o ingresos, no podría acceder en ningún caso a no ser que fuera por el interior del hospital accediendo desde Urgencias.
- En general y aunque hay plazas señalizadas para personas con discapacidad, en repetidas ocasiones estas no cumplen con los criterios especificados en la normativa.
- Hay 9 plazas reservadas para personas con discapacidad cuando deben existir 1 por cada 40 o fracción en aparcamientos, por cada 280 y una más por cada 100 más o fracción que superen esta previsión.
- La mayoría de las 9 plazas no tienen un acceso peatonal adaptado o practicable independiente del itinerario del vehículo.
- En algunas el símbolo internacional de accesibilidad no está bien identificado en el suelo, con la consiguiente falta de reserva que ello provoca.
- En todas estas plazas no hay indicación de prohibido aparcar para personas que no se encuentren en situación de movilidad reducida ni tampoco en ningún caso las plazas de aparcamiento están comunicadas con la acera por medio de un vado según establece la normativa vigente.

Todas estas deficiencias, además de no propiciar un entorno accesible para todos, pueden ocasionar problemas de seguridad para las personas con discapacidad ya que son entornos en los que conviven peatones y vehículos y en los que se deja desprovisto de las más mínimas medidas a estos viandantes, aunque podemos hacerlo extensible a cualquier ciudadano. Es prioritario diseñar entornos en los que asegurar la rápida, efectiva e independiente accesibilidad de todas las personas.

Los graves problemas descritos, además elevan el tiempo necesario para acceder a las instalaciones sanitarias, y la necesidad de que las personas con discapacidad no sean autónomas en los itinerarios hasta el acceso.



La gran mayoría de personas que en condiciones de discapacidad física y/o sensorial acuden y salen de las instalaciones del hospital son los grandes perjudicados. Hay que tener en cuenta que todas las personas con discapacidad (temporal o crónica) se enfrentan a estos problemas en un entorno en el que el porcentaje de ciudadanos con condicionantes de este tipo es muy elevado.

80.2 Identificación de la legislación incumplida

Todo ello se produce a pesar de que el marco legal es prolijo, claro y consolidado en el tiempo, tanto en la misma Comunidad Valenciana, como a través de otras normas de rango estatal y europeo, que obligan a desarrollar un grado determinado de accesibilidad en el entorno público con especificidades para itinerarios peatonales o en general para los medios urbanizados públicos:

- La Ley 1/1998, de 5 de Mayo de la Generalitat de Accesibilidad y Supresión de barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación: determina los niveles de accesibilidad en su artículo 4, definiendo como nivel adaptado *"...aquel espacio, instalación, edificación o servicio..."* que se ajuste *"...a los requisitos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y cómoda por las personas con discapacidad"*.
- El Decreto 39/2004 de 5 de Marzo por el que se desarrolla la anterior Ley y las Órdenes de 25 de Mayo de 2004 y de 9 de Junio del mismo año por las que se desarrolla el anterior Decreto tanto en lo que respecta a la edificación de pública concurrencia como en materia de accesibilidad en el medio urbano. En el desarrollo de la Ley que hace el Decreto y las Órdenes establecen los criterios específicos sobre los que asegurar un óptimo nivel de accesibilidad en el entorno urbano y edificaciones, definiendo clara y repetidamente al uso sanitario y en consecuencia al Hospital de la Ribera dentro del nivel de accesibilidad *"Adaptado"* (Art. 5. Del Decreto 39/2004) o anteriormente en la propia Ley 1/1998 como *"edificio de pública concurrencia"* y estableciendo la máxima exigencia en sus ámbitos de acceso público.
- Ya la misma Constitución Española *"encomienda a todos los poderes públicos la creación de las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas y de los grupos en que se integran sean efectivas y reales, eliminando los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud..."*.



- El recientemente aprobado texto refundido de la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social por medio del RD 1/2013 de 20 de Noviembre establece, en su artículo 5, que las medidas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal se aplicarán entre otros a los espacios públicos urbanizados, y además, define en su artículo 34 que los ayuntamientos reservarán un porcentaje de los presupuestos para planes municipales de activación al objeto de adaptar vías públicas.

Aun considerando el desarrollo de la Ley posterior a la construcción del hospital, la inauguración del mismo se realizó después de la entrada en vigor de la Ley (8 de mayo de 1998) y es evidente que se han realizado obras de mejora y urbanización posteriores en el entorno del mismo. De hecho la placa que conmemora algunas de las obras de accesibilidad al hospital se refiere a Marzo de 2001.

80.3 Solución propuesta

El artículo 25 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad se regula el acceso *“del más alto nivel”* de salud sin discriminación por motivos de seguridad. Ello incluye disponer de la accesibilidad necesaria en centros de salud para garantizar el efectivo acceso a la salud de las personas con discapacidad.

Se ha registrado una reclamación por parte del usuario ante el Ayuntamiento y la Generalitat Valenciana (Consellería de Infraestructura y Consellería de Bienestar Social), de la que por ahora no se ha obtenido ningún tipo de respuesta oficial por parte de los organismos encargados de su gestión.

Es indispensable afrontar cuanto antes la subsanación de los graves problemas de accesibilidad que existen en entorno de aproximación al Hospital de la Ribera. No se puede obviar que en los accesos al Hospital de la Ribera el fin esencial de la normativa citada es que el grado de accesibilidad en el medio urbano y edificaciones de pública que se les exija un nivel adaptado de accesibilidad, como es el caso de los hospitales, cumplan con lo exigido. Y del mismo modo es responsabilidad de las administraciones públicas garantizar y velar por el cumplimiento de las prescripciones previstas en las leyes. Sin embargo, en el Hospital de referencia para toda la Comarca de la Ribera se incumplen medidas y disposiciones especificadas en esta normativa llegando incluso a niveles de

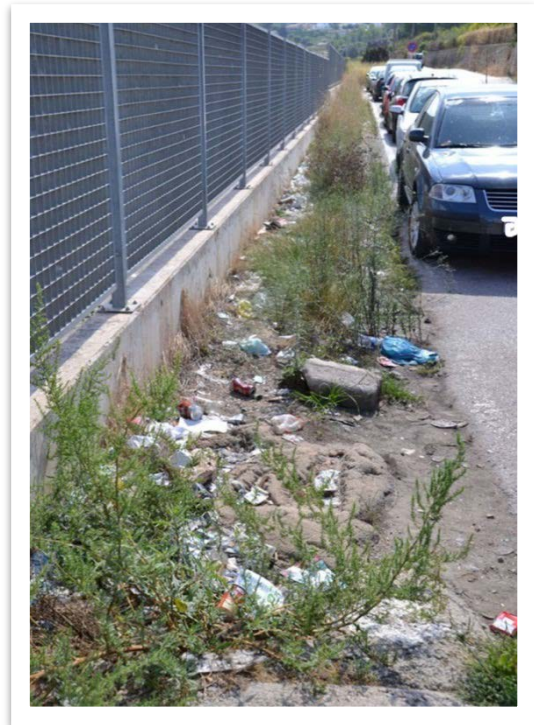


dificultar gravemente, obstaculizar y/o impedir el acceso a personas con movilidad reducida o discapacidad.

Se solicita la acometida de las mejoras necesarias en el entorno urbano próximo al Hospital que faciliten la accesibilidad a todas las personas usuarias de las instalaciones en condiciones de igualdad, seguridad y plenitud de sus derechos.

80.4 Anexo fotográfico





RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DENUNCIA 81. La inaccesibilidad de uno de los edificios de la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana

81.1 Descripción de la vulneración

En uno de los edificios pertenecientes a la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana, situado en la Calle Micalet número 5 de Valencia, una usuaria denuncia la existencia de barreras arquitectónicas que impiden su acceso normalizado a este edificio y los servicios que este ofrece.

Esta persona necesita visitar este edificio dado que allí es donde se ubica la bolsa de empleo de funcionarios interinos a la que ella pertenece. Es imprescindible para poder documentarse y tramitar el empleo como funcionario, pero las dificultades en cuanto a la accesibilidad universal que este edificio público ofrece, impide que pueda acceder a él.

Ya en el acceso existe una serie de escalones, que aunque complementados con una rampa de madera, esta no ofrece las mejores garantías ya que se encuentra combada. Dentro del edificio hay un desnivel y el ascensor prácticamente es imposible de alcanzar, situado en un recodo y con escalón previo.

Es decir, esta ciudadana no puede llegar a las dependencias a las que requiere llegar para informarse y realizar los trámites necesarios para obtener un empleo. La solución que se le ofrece, como suele ser habitual en estos casos, no carente de buena voluntad pero ineficaz, no facilitadora de la igualdad de oportunidades y la dignidad del colectivo de personas con discapacidad, es que el personal de atención al público baje hasta la calle para atender las solicitudes. Esto ocasiona pérdida de tiempo y privacidad, así como eficacia porque no es la solución ideal para este tipo de problemas.



81.2 Identificación de la legislación incumplida

La normativa estatal de referencia en este caso es el Código Técnico de Edificación, que en su Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad se especifica claramente cuáles son los parámetros que deben reunir las rampas de acceso así como los itinerarios interiores de los edificios. Es importante reseñar que a partir del 2017 todos los edificios deben estar adaptados a la normativa independientemente del año de construcción y otra serie de consideraciones. Esta adaptación de nuestro parque edificado debe ser una prioridad, más cuando los titulares son los poderes públicos, si no se quiere incurrir en irregularidades normativas más allá de la fecha fijada como límite para ello.

En cuanto a la normativa de referencia a nivel autonómico, está la Orden de 25 de mayo de 2004, de la Consellería de Infraestructuras y Transporte, por la que se desarrolla el Decreto 39/2004 de 5 de marzo, del Gobierno Valenciano en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia.

En ella, se especifica en el anexo I:

"1. Accesos de uso público.

Los espacios exteriores del edificio deberán de contar con un itinerario entre la entrada desde la vía pública hasta los principales puntos de acceso del edificio, en su caso hasta el aparcamiento, y hasta los edificios adyacentes o asociados que sean de pública concurrencia.

El nivel de accesibilidad del itinerario exterior será, al menos, el mismo que el asignado al espacio de acceso interior del edificio."

"2. Itinerarios de uso público.

2.1. Circulaciones horizontales:

Existirá un itinerario, con el mismo nivel de accesibilidad en todo su recorrido, desde el acceso exterior hasta los núcleos de comunicación vertical."

81.3 Solución propuesta

Es la propia Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad la que proclama la defensa de un acceso igualitario a la Justicia.



Así, el artículo 13 asegura *“que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás”*. A su vez, el artículo 29 de la misma garantizará *“a las personas con discapacidad los derechos políticos y la posibilidad de gozar de ellos en igualdad de condiciones con las demás”*.

Es necesario que este edificio que alberga servicios imprescindibles para el acceso a un empleo y la función pública esté adaptado a las necesidades de cualquier ciudadano, independientemente de sus capacidades.

No es solo el acceso “físico” lo que se está impidiendo a muchas personas, sino que también se imposibilita el derecho de utilización a los servicios y funciones administrativas que cumple el edificio. En este caso, a un ámbito tan capital en la vida de las personas como el empleo. Por tanto, es necesario caer en la cuenta de que la accesibilidad universal posibilita la materialización de una serie de derechos adquiridos por las personas con discapacidad, que tienen que ver como su igualdad de oportunidades, dignidad y normalización en muchos ámbitos de la sociedad queda socavada no por una falta de reconocimiento en la normativa legal vigente, sino por un incumplimiento flagrante de la misma.

La administración pública, además de garante del cumplimiento de la normativa, debe ser abanderada y ejemplo para el resto de agentes y actores relevantes en esta materia, atribuyéndose la obligación de cumplir con los compromisos adquiridos para hacer efectiva la accesibilidad universal en todos los ámbitos de la sociedad.

La solución en el caso de los accesos a edificios públicos, aunque depende de la idiosincrasia del propio edificio y su entorno, es fundamentalmente sencilla desde un punto de vista técnico y económico. Basta con el diseño de una rampa adecuada, acorde a las especificaciones normativas, y adaptar el edificio en su interior, con al menos unos niveles mínimos que garanticen su utilización para todas las personas. Una de las soluciones alegadas a la propia usuaria fue la posibilidad de trasladar esos servicios a un edificio más accesible, sin embargo, ese edificio seguirá siendo de titularidad pública y no se solucionará el problema.



GALICIA

Desde Galicia se expone una denuncia de una persona sorda que encontró barreras para interactuar con elementos de control en una de las autopistas de peaje.

BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 82. Barreras de interacción de una persona sorda en autopistas de peaje de Galicia



82.1 Descripción de la vulneración

La presente queja es reportada por una persona sorda que al circular con su vehículo en las Autopistas AP-53 y en la AP-9 de la comunidad autónoma de Galicia ha encontrado barreras en su interacción con elementos de control.

Así, tras la implantación en las autopistas referidas de máquinas automáticas tele asistidas, para atender las incidencias que puedan generarse al efectuar el pago en los peajes, se ha construido una barrera de accesibilidad hacia las personas sordas puesto que la única forma de comunicación es la atención telefónica que proporciona el centro de control de autopistas. Esto se convierte en un inconveniente para el colectivo de personas sordas, ya que no pueden acceder auditivamente a las instrucciones que se vayan a proporcionar.

82.2 Identificación de la legislación incumplida

La vulneración descrita está amparada por las leyes que se enuncian a continuación:

Desde el punto de vista de los derechos, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social establece, en su artículo 3º, dedicado a los principios que inspiran el texto destacan en relación al presente caso, los siguientes: La vida independiente (b), La no discriminación (c), La normalización (g), La accesibilidad universal (h), Diseño universal o diseño para todas las personas (i).

Desde el punto de vista de la comunicación y soporte en el lenguaje oral, la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, contiene el marco jurídico del presente caso, siendo los ámbitos de aplicación (artículo 4), los Bienes y servicios a disposición del público, los Transportes, entre otros.

Respecto al transporte, el texto regula sobre la lengua de signos (artículo 11):

“Se adoptarán las medidas necesarias para que las instrucciones sobre normas de funcionamiento y seguridad en los transportes se difundan también, siempre que sea posible, en lengua de signos”.



En relación a los apoyos al lenguaje oral el Artículo 20, estipula:

“Se adoptarán las medidas necesarias para que las instrucciones sobre normas de funcionamiento y seguridad en los transportes se difundan también, siempre que sea posible, a través de medios de apoyo a la comunicación oral.”

De esta forma, queda recogida tanto la comunicación en lengua de signos, como apoyos en el lenguaje oral.

82.3 Solución propuesta

El acceso a las personas discapacitadas a unas condiciones de vida independiente se encuentra recogido en el artículo 19, donde se especifica lo siguiente: *“reconocen el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad”*. Una de las principales consideraciones del diseño para todas las personas o el diseño universal es la multi-modalidad, lo que se traduce en proporcionar varios canales y modos de información y comunicación, siendo el presente caso un buen ejemplo de esto.

De esta forma, una solución factible es proporcionar el servicio de video interpretación en las máquinas automáticas de las autopistas y dar la posibilidad de comunicación con las personas sordas. Otros canales, como los mensajes de texto, u otros canales de comunicación incluyendo el online pueden ser estudiados en el rediseño bajo el principio del diseño universal.



ILLES BALEARS

De Illes Balears se destacan las siguientes cuatro denuncias.

TRANSPORTES

DENUNCIA 83. El tren de Sóller



83.1 Descripción de la vulneración

Se recoge a continuación una queja de un ciudadano que plantea la falta de accesibilidad de un famoso recurso turístico de la isla de Mallorca como es el Tren de Sóller.

La parada de Palma de Mallorca se encuentra ubicada en la Carrer Eusebi Estada, 1.

A comienzos del siglo XX la ciudad de Sóller, con su pujante industria y su huerta, tenía la necesidad de conectarse con el resto de la Isla para paliar su aislamiento debido a las montañas de su entorno y en particular la Sierra de Alfàbia que impedían el transporte de viajeros y de mercancías.



Hasta entonces, para ir hacia la capital era preciso tomar una diligencia y salvar un gran desnivel subiendo y bajando el denominado "Coll de Sóller", una carretera de tierra, estrecha, empinada y fatigosa.

El trayecto se realiza desde 1912 ininterrumpidamente y a diario entre Palma de Mallorca y Sóller (27,3 km), y este servicio pertenece a la empresa de capital privado Ferrocarril de Sóller S.A. dedicada al transporte regular ferroviario de pasajeros.

En la actualidad es una forma de turismo que tendría que ser accesible a cualquier persona, ya que es uno de los principales atractivos de la isla, sin embargo, es imposible acceder a él para una persona usuaria de silla de ruedas, pues ningún vagón es accesible. Es necesario que este recurso turístico pudiera ser disfrutado de manera autónoma por cualquier persona.

83.2 Identificación de la legislación incumplida

Los derechos de las personas con discapacidad están recogidos y avalados desde las diferentes instituciones y entidades internacionales. Los países que ratificaron El Tratado Internacional de 2006 por el que se garantizan los derechos y libertades de las Personas con Discapacidad están obligados a modificar o abolir las leyes para adecuarse a las exigencias de este Tratado en materia de Igualdad de Oportunidades. Así, se garantizan los derechos de las personas con discapacidad en general, también en su rol de turistas. La Organización Mundial del Turismo ha realizado la Resolución de la que se derivó el documento "Hacia un turismo accesible para todos" (2005). También existen declaraciones y acciones de la UE en materia de fomento de la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos y de manera específica en el sector del turismo. El cumplimiento de estos derechos viene igualmente refrendado y exigido en la numerosa legislación de cada uno de los estados miembros de la UE.

83.3 Solución propuesta

Uno de los atractivos del tren de Sóller es sin duda su historia y su configuración original que retrotrae al turista a principios del siglo pasado. Sin embargo, esto no es óbice en la búsqueda de soluciones para que personas con discapacidad pueda acceder a él en condiciones de igualdad de oportunidades al resto de ciudadanos. Por ejemplo, se podría plantear un vagón con un grado adecuado de accesibilidad universal para el acceso y estancia de personas con movilidad reducida, pudiendo así realizar el trayecto de una manera cómoda, digna y segura. La no incorporación de



medidas que permitan hacer el tren accesible estaría violando los artículos 9, 19, 20 y 30 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad mencionada en el párrafo anterior sobre el derecho a la accesibilidad, a una inclusión en la sociedad y una vida de forma autónoma e independiente, el derecho de movilidad y el derecho al acceso a la cultura.

Es necesario plantearse la accesibilidad universal como un valor añadido y diferenciador de la oferta turística que ofrecen las empresas del sector. Es una manera notable de ampliar la demanda potencial y ofrecer un mensaje de turismo responsable y sostenible.



BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 84. **Auditórium Mallorca no cuenta con espacio reservado a personas con movilidad reducida**



84.1 Descripción de la vulneración

Una persona usuaria de silla de ruedas manifiesta su queja al acudir a una representación teatral en el Auditórium Mallorca dentro de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Este edificio no cuenta con espacio reservado a personas con movilidad reducida siendo su ubicación en el pasillo de la sala, y por tanto un lugar inadecuado, atendiendo tanto a la finalidad de la propia vía, como a cuestiones de seguridad en caso de incendio o emergencia.

84.2 Identificación de la legislación incumplida

Desde el nivel estatal se han promulgado unas especificaciones en el dominio de la edificación en el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación



de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

De esta forma el capítulo primero "Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso a los edificios y la utilización de los mismos", se establece el siguiente objeto (artículo 1):

"Garantizar a todas las personas la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios, con el fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal."

En el apartado segundo del artículo se concreta:

"Para satisfacer este objetivo los edificios se proyectarán, construirán, reformarán, mantendrán y utilizarán de forma que se cumplan, como mínimo, las condiciones básicas que se establecen a continuación".

La utilización accesible queda patente en el artículo 6:

"En salones de actos, salas de espectáculos y locales con asientos fijos se dispondrán asientos convertibles, próximos a las vías de salida, que puedan ser utilizados por personas con discapacidades de movimiento o sensoriales".

Igualmente, en el nivel autonómico, se dispone de su propia ley y reglamento estableciendo un marco legal en su ámbito territorial, estas son:

- Ley 3/1993, de 4 de mayo, para la mejora de la accesibilidad y de la supresión de las barreras arquitectónicas.
- Decreto 20/2003, de 28 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Supresión de Barreras Arquitectónicas.

Queda, por tanto, amparada dicha vulneración en el nivel estatal, así como en el propósito de las disposiciones regionales.

84.3 Solución propuesta

Al tratarse de un asunto relacionado con un Auditorium, sin duda vemos vulnerado el artículo 30 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, del año 2006, el cual reconoce *"el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad"* intervengan en ellas sin discriminación alguna.



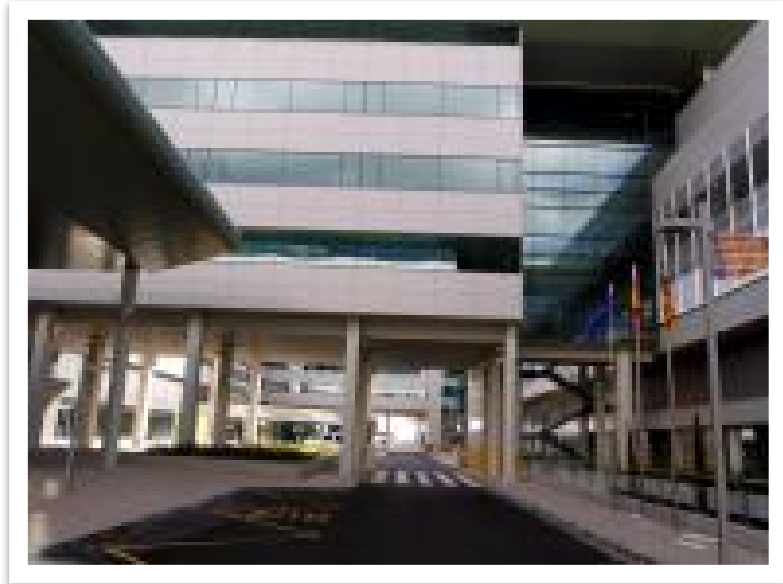
La adecuación de edificios es precisa cuando no se ha diseñado desde el principio bajo los criterios de accesibilidad universal. Ahora bien, cuando la modificación requerida no supone un coste desproporcional, o en términos legales, si el ajuste es razonable, dicha modificación es preceptiva.

Así, las diferentes soluciones atendiendo al mobiliario y adecuación interna (itinerarios accesibles, salidas de emergencia) son prácticas habituales en salas de concierto, y por tanto, su implementación debe ser considerada.

Por tanto, los gestores del citado Auditórium deben considerar estas observaciones a la luz de los textos legales actuales que exigen las condiciones mínimas referidas bajo la perspectiva de los derechos humanos.



DENUNCIA 85. Hospital Son Espases en Palma de Mallorca



85.1 Descripción de la vulneración

El Hospital Universitario Son Espases de Palma de Mallorca (Carretera de Valldemossa, 79) es una infraestructura sanitaria muy importante construida por el Gobierno de las Islas Baleares que ocupa una gran superficie edificada con capacidad para 1.020 camas de hospitalización, 26 quirófanos, 107 boxes de cuidados intensivos, 40 boxes para la atención de urgencias, 230 salas para consultas, etc. Atiende una población de 330.000 habitantes del Sector Ponent de Palma que incluye los municipios de Esporles, Banyalbufar, Estellencs, Valldemossa, Andratx, Calvià, Sóller, Fornalutx y Deià; y hospital de referencia para toda la población de Baleares y ofrece una atención altamente especializada

A pesar de su modernidad, uno de los usuarios que acude a visita médica alega que tiene múltiples barreras arquitectónicas y déficits de señalización, falta de indicaciones o poco claras.

Los entornos sanitarios tienen una especial trascendencia en la realización de los derechos de los ciudadanos, y la falta de accesibilidad universal atenta contra el libre acceso y uso de unos servicios públicos imprescindibles para todos.



85.2 Identificación de la legislación incumplida

La normativa autonómica de accesibilidad universal, aplicable para este tipo de infraestructuras, es la Ley 3/1993, de 4 de mayo, para la mejora de la accesibilidad y de la supresión de las barreras arquitectónicas. En el Capítulo II, Sección 1.- Disposiciones de Carácter General, se exponen los requerimientos de accesibilidad de este tipo de infraestructuras:

“Artículo 20

Los edificios y las instalaciones de uso y de interés público y de nueva planta, deberán permitir el acceso y el uso a las personas con disminuciones y se ajustarán a las prescripciones de carácter general que se indican en los artículos siguientes.

Artículo 21

Los alojamientos turísticos de más de 30 unidades de alojamiento deberán disponer de una unidad de alojamiento para personas con movilidad reducida, por cada 50 unidades de alojamiento o fracción que tenga el establecimiento, sin perjuicio de la accesibilidad a todos los locales y zonas comunes.

Artículo 22

En las zonas exteriores o interiores, destinadas a garajes y a aparcamiento de uso público será necesario reservar permanentemente, tan cerca como sea posible de los accesos para viandantes, plazas debidamente señalizadas para vehículos que transporten personas con movilidad reducida.

Artículo 23

Uno de los accesos en el interior de la edificación como mínimo deberá estar desprovisto de barreras arquitectónicas que impidan o dificulten la accesibilidad de las personas con movilidad reducida.

En el caso de un conjunto de edificios e instalaciones uno, como mínimo, de los itinerarios para viandantes que los unen entre sí y con la vía pública deberá cumplir las condiciones establecidas en la presente ley para estos itinerarios. Reglamentariamente se definirán la anchura mínima y el resto de características de los accesos sin barreras arquitectónicas.

Artículo 24



Los espacios de comunicación horizontal en las áreas de uso público tendrán unas características tales que permitan el desplazamiento y la maniobra de toda clase de personas disminuidas.

Los desniveles deberán ser salvados mediante rampas de las características indicadas en el artículo 14. Las dependencias y los espacios situados en áreas de uso público se diseñarán de manera que garanticen el acceso y la movilidad interior a las personas con alguna disminución.

La comunicación vertical entre áreas de uso público deberá realizarse, como mínimo, a través de un elemento constructivo o mecánico, accesible y utilizable por las personas con movilidad reducida.

Las escaleras, como elemento utilizable por determinadas personas disminuidas, se ajustarán a los criterios especificados en el artículo 13.

Artículo 25

Los servicios higiénicos de uso público dispondrán, como mínimo, de un lavabo que cumpla las condiciones que permitan su utilización a todo tipo de personas con movilidad reducida, las puertas irán señalizadas con el anagrama internacional en relieve y en un contraste intenso de color. A este efecto se tendrán en cuenta los requisitos específicos siguientes:

a) Los vacíos y los espacios de acceso y también los pasos o distribuidores interiores tendrán las dimensiones suficientes para permitir el desplazamiento y la maniobra de una persona en silla de ruedas.

b) Las puertas de vidrio deberán estar dotadas a una altura de 1,60 metros de alguna marca que las identifique como tales para que puedan ser detectadas por personas con visibilidad reducida.

c) Los aparatos sanitarios, que estarán dotados de elementos auxiliares de sujeción que permitan su utilización por las personas con movilidad reducida, tendrán a su alrededor el espacio necesario, libre de todo obstáculo, que, en todo caso, permita su aproximación y uso correcto.

Reglamentariamente se definirán las dimensiones mínimas y las demás características de los servicios higiénicos a que hace referencia este artículo.

Artículo 26



En todos aquellos elementos de la construcción y en los servicios y las instalaciones de uso general, se garantizará la fácil utilización por personas con alguna disminución.”

85.3 Solución propuesta

Este hospital relativamente reciente en su construcción debía haber seguido unos parámetros de accesibilidad universal que ajustasen su diseño a las necesidades de todas las personas y a la normativa legal vigente.

Accesibilidad exigida en el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, del año 2006, que recoge la necesidad de los Estados Partes de adoptar *“medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones”* e *“incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso”*.

Una vez concebido el espacio sería necesario realizar un diagnóstico pormenorizado de los elementos que atañen a la accesibilidad y plantear una serie de medidas prioritarias para subsanar las situaciones a las que muchos ciudadanos se ven abocados cada vez que deben acudir a Son Espases.



RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DENUNCIA 86. Consellería de Educación de la C/ d'Alfons el Magnànim 29 en Palma de Mallorca

86.1 Descripción de la vulneración

La siguiente denuncia está referida a un edificio de la Consellería de Educación, ubicada en la c/ D'Alfons el Magnànim número 29, de Palma de Mallorca.

Este es un edificio público con una gran importancia para los ciudadanos de Palma de Mallorca, en el cuál se tramitan y gestionan diversos aspectos del ámbito educativo. Tiene una alta concurrencia de público que acude a hacer consultas, y en el que las personas con discapacidad se encuentran con multitud de barreras arquitectónicas para poder acceder.

En concreto, el acceso principal es mediante escaleras mecánicas para llegar a las distintas plantas y, para las personas usuarias de silla de ruedas, la única manera que tienen de acceder al edificio es solicitando a algún trabajador otra vía de acceso para las personas con discapacidad (a través del garaje detrás del edificio y subir por el ascensor).

86.2 Identificación de la legislación incumplida

Además del Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación, normativa a nivel nacional en la que se exponen los parámetros de accesibilidad, relativa a las edificaciones y edificaciones públicas, a nivel autonómico se encuentra el Decreto 110/2010 de 15 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento para la mejora de la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas.

Según se expone en él:

"Artículo 18

Edificaciones de uso administrativo



1. *Comprenden los edificios, los establecimientos o las zonas en las que se llevan a cabo actividades de gestión o de servicio en cualquiera de estas modalidades: centros de Administración Pública, bancos y cajas, edificios de oficinas, centros docentes en régimen de seminario y análogos.*
2. *No se consideran dentro de este uso los despachos profesionales situados en edificios cuyo uso predominante sea el residencial.*
3. *Las edificaciones o los locales de nueva planta, así como los sujetos a reformas integrales, cambios de uso o de actividad y los existentes, que dispongan de 100 metros cuadrados útiles de uso público o más, deberán cumplir los requisitos siguientes:*
 - a) *Los accesos, los itinerarios interiores y las diferentes zonas comunes abiertas al público del establecimiento serán accesibles según lo que se indica en los puntos 2.1, 2.3.1 y 2.3.2 del anexo 2 y en los puntos 4.4.2, 4.5.1.b) y 4.5.2 del anexo 4."*

86.3 Solución propuesta

El derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad se encuentra regulado en el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de Personas con Discapacidad. En él se tipifica que la obligación de los Estados Parte a adoptar *"cuantas medidas sean pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales"*. El derecho a la vida independiente y el derecho a la movilidad personal con la mayor independencia posible se encuentran tipificados en los artículos 19 y 20 respectivamente de la citada convención.

La comunicación vertical en edificios en los que la administración pública presta servicios e información a la ciudadanía es necesario que esté bien resuelta mediante un itinerario accesible, no siendo las escaleras mecánicas elementos que garanticen la accesibilidad. Además, la solución que se propone (acompañar a la persona que necesita el ascensor por la parte de atrás, a través del garaje) rompe frontalmente con los principios de normalización y autonomía.



LA RIOJA

A continuación se desarrollan las denuncias hechas por ciudadanos/usuarios de La Rioja.

ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO

DENUNCIA 87. El templo de San Bartolomé en Logroño



87.1 Descripción de la vulneración

El Templo de San Bartolomé data del siglo XII y fue reformado en el XVI. Es de planta basilical, presenta tres naves de dos tramos y cabecera, románica, bóveda de horno. La torre formó parte de la antigua muralla de la ciudad (parte inferior de sillería, y superior de ladrillo, con influencia mudéjar). Dispone de una portada monumental de finales del XIII. Se ubica en la Plaza de San Bartolomé de Logroño.

El problema fundamental de accesibilidad se presenta en el acceso principal, ya que esta cuenta con una escalinata de 6 peldaños que impide el acceso a personas con movilidad reducida y usuarios de silla de ruedas.

Además de su uso religioso, es un atractivo cultural y turístico de la ciudad ya que es la iglesia más antigua de Logroño.

87.2 Identificación de la legislación incumplida

En cuanto a la normativa autonómica de accesibilidad, en la Rioja encontramos el Decreto 19/2000, de 28 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas, en desarrollo parcial de La Ley 5/1994, De 19 de Julio. En su capítulo tercero.- Disposiciones sobre barreras arquitectónicas en la edificación (uso público), se expone que:

“Disposición Undécima.- Accesibilidad exigible en edificios y establecimientos de uso público de titularidad pública o privada.

La construcción, ampliación y la reforma (excepto las obras que afecten a decoración y/o mantenimiento) de edificios y establecimientos destinados a un uso público, sean de titularidad pública o privada deberán ser adaptados o practicables conforme a los mínimos que se establecen en el siguiente cuadro de niveles de accesibilidad. Los edificios y establecimientos destinados a uso público, ya construidos, se declaran Convertibles.

Disposición Duodécima.- Normas de Diseño y trazado de los recorridos interiores en edificios y establecimientos de uso público.

Norma 1.E.-Itinerario Adaptado.

Un itinerario se considera adaptado, cuando cumple las condiciones siguientes:

9.-Un itinerario adaptado, no incluye escalera ni escalón aislado. El desnivel del pavimento con el exterior no superará los 2 cm y el encuentro será redondeado o achaflanado.

10.-Los desniveles, en su caso, serán salvados con ascensor adaptado, rampas adaptadas (fijas o rodantes), plataformas adaptadas (monta escaleras o de movimiento vertical).

Este requisito será recomendable en todos los casos y obligatorio en edificios y/ o establecimientos que comporten un uso público con altura a salvar de más de planta baja más una, o desniveles similares.

14.-Los itinerarios adaptados se situaran:

a) Comunicando el espacio exterior público con el acceso principal.

b) Comunicando el acceso principal con ascensores, rampas, escaleras, aseos públicos, etc.



c) Comunicando el acceso principal con la zona de servicio y atención, sala de espectáculo, conferencia, servicio religioso, asistencial, etc."

Además de esto, existe un apartado para los edificios históricos-artísticos en los que se encuentra la Iglesia de San Bartolomé:

"Norma 20.U.-Edificios Históricos - Artísticos.

Antes de iniciar cualquier actuación deberán establecerse los criterios de conservación de los elementos artísticos y de rehabilitación o sustitución de aquellos que no estén así considerados.

De igual forma, es necesario fijar las limitaciones precisas y los casos de imposibilidad manifiesta de actuar, bien por los componentes estéticos, históricos y aún paisajísticos o de otro orden que aconsejen la no intervención.

En cualquier caso, se justificará el alejamiento de las soluciones planteadas en la presente normativa."

87.3 Solución propuesta

Nuestro gran patrimonio histórico, cultural y artístico edificado debe ser accesible a todas las personas. En la mayoría de los casos, las intervenciones y medidas para hacer entornos y edificios accesibles pueden desarrollarse desde el respeto y la integración, y las soluciones planificadas por profesionales y expertos, lejos de suponer impactos negativos, propician una apertura y un aprovechamiento de los recursos por muchas más personas.

El derecho a la accesibilidad y a la cultura se encuentran tipificados en los artículos 9 y 30 de la Convención sobre Derechos de las Personas Discapacitadas, es por ello que existen muchos ejemplos de buenas prácticas y casos exitosos en los que patrimonio histórico se conjuga a la perfección con la accesibilidad universal, lo cual supone un valor añadido para el turismo cultural de muchos de nuestros municipios.



DENUNCIA 88. Parada de taxis en la estación de tren de Logroño



88.1 Descripción de la vulneración

La siguiente denuncia viene referida a los exteriores de la Estación de tren de Logroño, ubicada en la Avenida de Colón, número 83.

En sus inmediaciones se encuentra la parada de taxis en la cual existe un escalón entre la acera y la misma de más de 15 cm. el cual dificulta mucho a las personas con discapacidad y personas con movilidad reducida el embarque/desembarque desde la acera al taxi y viceversa.

Si se utiliza silla de ruedas, scooter o similar se ha de salir a la calzada para subir/bajar por un paso de cebra accesible.

Aunque casi imperceptibles, este tipo de barreras rompen la cadena de accesibilidad en el transporte y dificulta el uso de los distintos modos, en este caso el taxi, a personas con discapacidad.

88.2 Identificación de la legislación incumplida

Según marca el Anexo VII.- Condiciones básicas de accesibilidad en el transporte en taxi del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación



para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad:

“Las paradas de taxi estarán unidas con el entorno urbano a través de vías accesibles. Esta condición será especificada con el detalle preciso en una norma técnica que tenga en cuenta las distintas formas de embarque de estos viajeros.”

88.3 Solución propuesta

Esta es una estación de ferrocarril moderna, reciente en su construcción que debería incorporar una serie de requisitos técnicos y normativos, también en el entorno exterior que facilite la experiencia de viaje de las personas con discapacidad. Poder viajar supone cada vez más la necesidad de interconectar distintos modos de transporte e infraestructuras, y en este caso no está bien resuelto ya que coger un taxi en el exterior de la Estación de Logroño puede ser una tarea desde complicada a imposible para personas con movilidad reducida y/o usuarios de silla de ruedas.

Es necesario que la parada de taxis tenga un itinerario peatonal accesible desde la salida de la infraestructura hasta el embarque/desembarque de del vehículo que posibilite su uso por parte de todas las personas.

Necesidad exigida en el artículo 20 de la CDPD, del año 2006, que promulga *“Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible”*.

DENUNCIA 89. Barreras de accesibilidad en el Instituto de Estudios Riojanos (Logroño)



89.1 Descripción de la vulneración

El Instituto de Estudios Riojanos, se encuentra ubicado en el Palacio de los Chapiteles (Calle Portales, 2 de Logroño).

Este palacio fue propiedad de los Marqueses de Someruelos hasta el año 1862, cuando la Corporación Municipal se decidió a utilizar el edificio como Casa Consistorial. Al construirse el actual Ayuntamiento, el Palacio de los Chapiteles fue destinado en el año 1987 a sede de la Consejería de Cultura, Deportes y Juventud del Gobierno de La Rioja, y en la actualidad es sede del Instituto de Estudios Riojanos, organismo autónomo dependiente de la Consejería de Educación Cultura y Turismo del Gobierno de La Rioja que tiene como fines generales la investigación, promoción, difusión y divulgación de la ciencia y cultura riojanas y de sus valores, con una visión multidisciplinar e intersectorial.

Este edificio histórico presenta varias barreras de accesibilidad reseñables, entre las que destacan:

- Acceso Principal: Peldaño entre 3 y 5 cm.
- Aseo: Puertas de 0,70 m y no adaptados



89.2 Identificación de la legislación incumplida

En cuanto a la normativa de carácter estatal, se encuentra el Código Técnico de la Edificación, y más en concreto el DB-SUA 9, en el cual se establece que la adecuación de edificios existentes a las condiciones de accesibilidad:

“Los edificios existentes deben adecuarse a las condiciones de accesibilidad que establece el DB SUA antes del 4 de diciembre de 2017 en todo aquello que sea susceptible de ajustes razonables, conforme a la disposición adicional tercera, apartado b), del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.”

Además, en el apartado de aseos accesibles:

“1.2.6 Servicios higiénicos accesibles

1 Siempre que sea exigible la existencia de aseos o de vestuarios por alguna disposición legal de obligado cumplimiento, existirá al menos:

a) Un aseo accesible por cada 10 unidades o fracción de inodoros instalados, pudiendo ser de uso compartido para ambos sexos.

b) En cada vestuario, una cabina de vestuario accesible, un aseo accesible y una ducha accesible por cada 10 unidades o fracción de los instalados. En el caso de que el vestuario no esté distribuido en cabinas individuales, se dispondrá al menos una cabina accesible.”

En cuanto a la normativa autonómica de accesibilidad, en la Rioja encontramos el Decreto 19/2000, de 28 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas, en desarrollo parcial de La Ley 5/1994, de 19 de Julio. En su capítulo tercero.- Disposiciones sobre barreras arquitectónicas en la edificación (uso público), se expone que:

“Disposición Undécima.- Accesibilidad exigible en edificios y establecimientos de uso público de titularidad pública o privada.

La construcción, ampliación y la reforma (excepto las obras que afecten a decoración y/o mantenimiento) de edificios y establecimientos destinados a un uso público, sean de titularidad pública o privada deberán ser adaptados o practicables conforme a los mínimos que se establecen en el siguiente cuadro de niveles de accesibilidad. Los edificios y establecimientos destinados a uso público, ya construidos, se declaran Convertibles.



Disposición Duodécima.- Normas de Diseño y trazado de los recorridos interiores en edificios y establecimientos de uso público.

Norma 1.E.-Itinerario Adaptado.

Un itinerario se considera adaptado, cuando cumple las condiciones siguientes:

9.-Un itinerario adaptado, no incluye escalera ni escalón aislado. El desnivel del pavimento con el exterior no superará los 2 cm y el encuentro será redondeado o achaflanado.

10.-Los desniveles, en su caso, serán salvados con ascensor adaptado, rampas adaptadas (fijas o rodantes), plataformas adaptadas (monta escaleras o de movimiento vertical).

Este requisito será recomendable en todos los casos y obligatorio en edificios y/ o establecimientos que comporten un uso público con altura a salvar de más de planta baja más una, o desniveles similares.

14.-Los itinerarios adaptados se situarán:

a) Comunicando el espacio exterior público con el acceso principal.

b) Comunicando el acceso principal con ascensores, rampas, escaleras, aseos públicos, etc.

c) Comunicando el acceso principal con la zona de servicio y atención, sala de espectáculo, conferencia, servicio religioso, asistencial, etc."

En cuanto a los baños de uso público:

"Norma 6.E.-Aseos públicos.

Los aseos públicos que, en su caso, se instalen en edificios o establecimientos de uso público serán adaptados y/o practicables, considerándose así cuando cumplan los requisitos siguientes:

1.-La altura de la encimera del lavabo será inferior a 0,85 metros. El 3 % o fracción de los lavabos no tendrá pedestal ni otros impedimentos que dificulten la aproximación frontal con silla de ruedas.

2.-La altura del asiento del inodoro estará entre 40 y 50 cm del suelo.

3.-La grifería será monomando o temporizada con intervalo suficiente.

4.-Cualquier accesorio colocado estará situado a una altura aproximada de 0,90 metros.

5.-El borde inferior del espejo estará a 0,90 metros del suelo.



6.-El pavimento será antideslizante en seco y con el material mojado.

7.-Existirá al menos una cabina para el inodoro de unas dimensiones de 2,10 m. X 1,70 m. disponiendo entre el inodoro y el paramento vertical paralelo, un espacio de 0,80 metros.

A ambos lados del inodoro se colocarán barras de apoyo batientes, a una altura entre 70/75 cm del suelo que permitan la transferencia lateral.

Esta cabina tendrá en su puerta el signo convencional de discapacidad y contará con un sistema para que, en caso de necesidad, pueda solicitarse fácilmente auxilio.

8.-En las zonas de paso se permitirá la inscripción de una circunferencia de 1,50 metros de diámetro."

89.3 Solución propuesta

El derecho a la accesibilidad se encuentra recogido en el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, en el cual se establece lo siguiente: *"A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones"*.

Este edificio adolece de algunas barreras de accesibilidad que deben ser suprimidas. Por un lado, se debe contar con un acceso utilizable por todas las personas, bien suprimiendo los escalones de la entrada y/o complementándolo con una rampa que permita que las personas usuarias de silla de ruedas puedan llegar al interior del instituto de Estudios Riojanos, bien si existe alguna otra entrada a cota cero, que se habilite y señalice adecuadamente como itinerario accesible.

Además, deberá existir al menos un aseo accesible por cada 10 unidades o fracción de inodoros instalados, pudiendo ser de uso compartido para ambos sexos.



BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 90. Teatro Bretón ubicado en la C/ de Bretón de los Herreros, 11 (Logroño)



90.1 Descripción de la vulneración

La siguiente queja viene referida al Teatro Bretón ubicado en la C/ de Bretón de los Herreros, 11 (Logroño).

Según reporta un usuario, para subir a las plantas superiores solo existen escaleras, con lo que para las personas con movilidad reducida solo existe la opción de adquirir una entrada en la zona inferior (más cara). Teniendo en cuenta que normalmente, a este tipo de eventos, siempre se va acompañado, si quiere disfrutar de la velada con los acompañantes, estos también se ven obligados a adquirir las entradas más caras.

Es un edificio que data de 1880, año en el que fue inaugurado. Según reza en la página web de este espacio cultural: El último reacondicionamiento del teatro se acometió en los periodos de verano de los años 2008, 2009 y 2010. En 2008 afectó a instalaciones poco visibles al público como la reforma de camerinos y las antesalas. La segunda fase, en 2009, las obras fueron la moqueta y las butacas las cuales se reemplazaron por otras más amplias, eliminando una fila para dar mayor espacio al espectador y también se colocó una marquesina nueva en la fachada. Por último, en



2010 se cambió el suelo completo del escenario, la entrada al teatro se acondicionó con una rampa de acceso en la fachada principal con el fin de facilitar la entrada a personas con discapacidad.

90.2 Identificación de la legislación incumplida

En cuanto a la normativa de carácter estatal, se encuentra el Código Técnico de la Edificación, y más en concreto el DB-SUA 9, en el cual se establece que la adecuación de edificios existentes a las condiciones de accesibilidad, como es el caso:

“Los edificios existentes deben adecuarse a las condiciones de accesibilidad que establece el DB SUA antes del 4 de diciembre de 2017 en todo aquello que sea susceptible de ajustes razonables, conforme a la disposición adicional tercera, apartado b), del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.”

En cuanto a la “Accesibilidad entre plantas del edificio” se señala que:

“2. Los edificios de otros usos en los que haya que salvar más de dos plantas desde alguna entrada principal accesible al edificio hasta alguna planta que no sea de ocupación nula, o cuando en total existan más de 200 m² de superficie útil (ver definición en el anejo SI A del DB SI) excluida la superficie de zonas de ocupación nula en plantas sin entrada accesible al edificio, dispondrán de ascensor accesible o rampa accesible que comunique las plantas que no sean de ocupación nula con las de entrada accesible al edificio.

Las plantas que tengan zonas de uso público con más de 100 m² de superficie útil o elementos accesibles, tales como plazas de aparcamiento accesibles, alojamientos accesibles, plazas reservadas, etc., dispondrán de ascensor accesible o rampa accesible que las comunique con las de entrada accesible al edificio.”

En cuanto a la normativa autonómica de accesibilidad, en la Rioja encontramos el Decreto 19/2000, de 28 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas, en desarrollo parcial de La Ley 5/1994, de 19 de Julio, en el que se establece que:

“Capítulo tercero. Disposiciones sobre barreras arquitectónicas en la edificación (uso público)



Disposición Undécima.- Accesibilidad exigible en edificios y establecimientos de uso público de titularidad pública o privada.

La construcción, ampliación y la reforma (excepto las obras que afecten a decoración y/o mantenimiento) de edificios y establecimientos destinados a un uso público, sean de titularidad pública o privada deberán ser adaptados o practicables conforme a los mínimos que se establecen en el siguiente cuadro de niveles de accesibilidad.

Los edificios y establecimientos destinados a uso público, ya construidos, se declaran Convertibles."

90.3 Solución propuesta

Más allá de la existencia de requisitos normativos de accesibilidad universal, en definitiva la situación concreta lo que genera es una desigualdad, ya que finalmente las personas con movilidad reducida se ven "obligadas" a adquirir una entrada en la zona más cara del teatro, al no existir comunicación vertical mediante ascensor u otros medios, no pueden llegar a las plantas superiores de las instalaciones.

El derecho a la cultura y a la accesibilidad se encuentran regulados en los artículos 30 y 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, en los que se establece que los Estados Parte deberán, a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participando plenamente en todos los aspectos de la vida, incorporar "*medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales*".

En cualquier caso, hay que señalar que según el Código Técnico de Edificación y las especificaciones concretas de accesibilidad los edificios existentes deben adecuarse a las condiciones de accesibilidad que establece el DB SUA antes del 4 de diciembre de 2017.



RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DENUNCIA 91. Centro Asesor de la Mujer y Cámara de Comercio de la Rioja



91.1 Descripción de la vulneración

Existen usuarios que reportan problemas relacionados con la accesibilidad del portal del edificio en el que se ubican tanto el Centro Asesor de la Mujer de la Comunidad Autónoma de La Rioja, como la Cámara de Comercio de La Rioja (Gran Vía, 7 - 7ª Planta, Logroño).

El portal en el que se ubican estas instituciones no es a cota de calle, sino que cuenta con dos peldaños en el acceso al edificio a los que hay que añadir cuatro más en su interior, una vez rebasado el umbral de la puerta.

Por tanto, existen unas barreras que impiden el acceso y que no están resueltas por ninguna alternativa accesible, bien rampas, bien plataformas salva-escaleras.

En definitiva se está imposibilitando el uso por parte de ciertos colectivos con discapacidad de dos organismos importantes para el asesoramiento y resolución de aspectos de la vida ciudadana, uno vinculado a los servicios sociales y otro al sector empresarial.



91.2 Identificación de la legislación incumplida

La normativa autonómica de aplicación, Decreto 19/2000, de 28 de abril, por el que se aprueba el reglamento de accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas, en desarrollo parcial de la ley 5/1994, de 19 de julio, es clara en este sentido:

“Capítulo tercero.

Disposiciones sobre barreras arquitectónicas en la edificación (uso público)

Disposición Undécima.- Accesibilidad exigible en edificios y establecimientos de uso público de titularidad pública o privada.

La construcción, ampliación y la reforma (excepto las obras que afecten a decoración y/o mantenimiento) de edificios y establecimientos destinados a un uso público, sean de titularidad pública o privada deberán ser adaptados o practicables conforme a los mínimos que se establecen en el siguiente cuadro de niveles de accesibilidad.

Los edificios y establecimientos destinados a uso público, ya construidos, se declaran Convertibles.

Disposición Duodécima.- Normas de Diseño y trazado de los recorridos interiores en edificios y establecimientos de uso público.

Norma 1.E.-Itinerario Adaptado.

Un itinerario se considera adaptado, cuando cumple las condiciones siguientes:

9.-Un itinerario adaptado, no incluye escalera ni escalón aislado. El desnivel del pavimento con el exterior no superará los 2 cm y el encuentro será redondeado o achaflanado.

10.-Los desniveles, en su caso, serán salvados con ascensor adaptado, rampas adaptadas (fijas o rodantes), plataformas adaptadas (monta escaleras o de movimiento vertical).

Este requisito será recomendable en todos los casos y obligatorio en edificios y/ o establecimientos que comporten un uso público con altura a salvar de más de planta baja más una, o desniveles similares.”

Los edificios que comportan un uso público y concurrencia por parte de los ciudadanos, como es este caso, deben cumplir con los parámetros exigidos por la normativa de accesibilidad universal.



91.3 Solución propuesta

En último caso se está mermando, e incluso imposibilitando, la necesidad de muchos ciudadanos a acudir a este edificio de viviendas en las que se ubican dos instituciones de uso público, a saber, el Centro Asesor de la Mujer y la Cámara de Comercio de La Rioja.

Existen peldaños y escaleras tanto en el umbral de entrada como una vez ya dentro del portal, sin ningún tipo de alternativa accesible que posibilite el acceso a personas, por ejemplo, usuarias de silla de ruedas.

Es necesario plantearse la posibilidad de incorporar bien rampas, bien plataformas elevadoras, adecuando por expertos la solución más viable y óptima en función de los requisitos normativos y de criterios técnicos, pero siempre con el objetivo de facilitar un entorno accesible para todas y todos.



DENUNCIA 92. Problemas en el acceso a la Consejería de Administración Pública y Hacienda de Logroño



92.1 Descripción de la vulneración

Se reporta que la Consejería de Administración Pública y Hacienda ubicada en la Calle Portales, nº 71 de Logroño tiene algunos problemas de accesibilidad relacionados con su acceso. En concreto, la entrada al portal que da acceso a la sede de la consejería cuenta con un escalón de varios centímetros y una puerta demasiado estrecha.

Este es un servicio público al que muchos ciudadanos deben acudir para informarse o realizar gestiones, y que por sus características de diseño deja en entredicho la posibilidad de que ciertas personas con discapacidad puedan entrar.

92.2 Identificación de la legislación incumplida

En cuanto a la normativa de carácter estatal, se encuentra el Código Técnico de la Edificación, y más en concreto el DB-SUA 9, en el cual se establece que la adecuación de edificios existentes a las condiciones de accesibilidad:



“Los edificios existentes deben adecuarse a las condiciones de accesibilidad que establece el DB SUA antes del 4 de diciembre de 2017 en todo aquello que sea susceptible de ajustes razonables, conforme a la disposición adicional tercera, apartado b), del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.”

En cuanto a la normativa autonómica de accesibilidad, en la Rioja encontramos el Decreto 19/2000, de 28 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas, en desarrollo parcial de La Ley 5/1994, de 19 de Julio. En su capítulo tercero.- Disposiciones sobre barreras arquitectónicas en la edificación (uso público), se expone que:

“Disposición Undécima.- Accesibilidad exigible en edificios y establecimientos de uso público de titularidad pública o privada.

La construcción, ampliación y la reforma (excepto las obras que afecten a decoración y/o mantenimiento) de edificios y establecimientos destinados a un uso público, sean de titularidad pública o privada deberán ser adaptados o practicables conforme a los mínimos que se establecen en el siguiente cuadro de niveles de accesibilidad. Los edificios y establecimientos destinados a uso público, ya construidos, se declaran Convertibles.

Disposición Duodécima.- Normas de Diseño y trazado de los recorridos interiores en edificios y establecimientos de uso público.

Norma 1.E.-Itinerario Adaptado.

Un itinerario se considera adaptado, cuando cumple las condiciones siguientes:

1.-Tiene una anchura libre mínima en cualquier punto del recorrido de 1,20 metros.

2.-Las puertas o pasos entre dos espacios tienen una anchura y altura mínima de espacio libre de 0,80 y 2,00 metros respectivamente.

En caso de puertas con dos hojas, una de ellas cumplirá los requisitos establecidos anteriormente.

3.-Las puertas automáticas tendrán mecanismos ralentizadores de velocidad y de seguridad en caso de aprisionamiento.

4.-Los elementos que han de ser accesibles manualmente estarán situados a una altura mínima de 40 cm y máxima de 1,40 metros.



5.-Los mecanismos de las puertas se accionaran mediante palanca o presión.

6.-A ambos lados de cualquier puerta (excepto en el interior de la cabina del ascensor) incluida dentro de un itinerario adaptado, se dispondrá de un espacio libre, no barrido por la hoja de la puerta en su apertura, donde sea posible inscribir un círculo de 1,50 metros.

7.-En cada planta o nivel del itinerario adaptado existe un espacio libre de giro donde se puede inscribir un círculo de 1,50 metros.

8.-Los vidrios existentes en las zonas de circulación peatonal deberán estar señalizados entre 1,05 y 1,50 metros de altura y con suficiente contraste.

9.-Un itinerario adaptado, no incluye escalera ni escalón aislado. El desnivel del pavimento con el exterior no superará los 2 cm y el encuentro será redondeado o achaflanado.

10.-Los desniveles, en su caso, serán salvados con ascensor adaptado, rampas adaptadas (fijas o rodantes), plataformas adaptadas (monta escaleras o de movimiento vertical). Este requisito será recomendable en todos los casos y obligatorio en edificios y/ o establecimientos que comporten un uso público con altura a salvar de más de planta baja más una, o desniveles similares.

14.-Los itinerarios adaptados se situarán:

a) Comunicando el espacio exterior público con el acceso principal.

b) Comunicando el acceso principal con ascensores, rampas, escaleras, aseos públicos, etc.

c) Comunicando el acceso principal con la zona de servicio y atención, sala de espectáculo, conferencia, servicio religioso, asistencial, etc."

92.3 Solución propuesta

La entrada a este edificio adolece de algunas barreras de accesibilidad que deben ser suprimidas. Por un lado, se debe contar con un acceso utilizable por todas las personas, bien suprimiendo los escalones de la entrada y/o complementándolo con una rampa que permita que las personas usuarias de silla de ruedas puedan llegar al interior Consejería de Administración Pública y Hacienda.



Además, se debe garantizar 78 cm como mínimo de ancho de paso en la puerta de acceso, que en este caso al ser puerta doble, esta dimensión debe ser aportada por una sola hoja. El sistema de apertura debe ajustarse a lo que la normativa establece al respecto.



MELILLA

A continuación se desarrollan las denuncias hechas por ciudadanos/usuarios de la ciudad autónoma de Melilla.

BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 93. Falta de accesibilidad en el Teatro Cine Perelló de Melilla



93.1 Descripción de la vulneración

En los primeros decenios del siglo XX fue construido uno de los teatros-cines melillenses, el Perelló, proyectado por Luís García - Alix. Desde entonces está ubicado en c/ General Polavieja, 35. Es un edificio modernista y muy emblemático de la arquitectura melillense.

Este es el único cine existente en la ciudad siendo los más "próximos" los cines de Málaga. Edificio de carácter privado en el que existen barreras arquitectónicas para acceder al mismo y que imposibilita a las personas con movilidad reducida disfrutar de su cartelera y la proyección de películas.



En definitiva, las personas con movilidad reducida no pueden disfrutar de una oferta cultural vinculada al cine, o en un ejemplo más práctico, la imposibilidad de visionar una película de estreno en la ciudad, siendo la única opción desplazarse a otros municipios.

La empresa que gestiona este entorno al parecer realizó unas rampas de madera en el acceso que debido a su altísima pendiente las hacía inviable para muchas personas

El edificio atesora más de 70 años y no cumple la normativa legal, bajo criterios de protección de la Comisión de Patrimonio Cultural.

93.2 Identificación de la legislación incumplida

En el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, se exponen claramente las condiciones de los accesos a un edificio de uso público.

“Artículo 2. Accesos a los edificios

1. En todo edificio existirá un itinerario accesible fácilmente localizable que comunique al menos una entrada principal accesible con la vía pública y con las plazas accesibles de aparcamiento. Cuando existan varios edificios integrados en un mismo complejo estarán comunicados entre sí y con las zonas comunes mediante itinerarios accesibles.”

Además, en el DB SUA del Código Técnico de Edificación se explicitan los requisitos técnicos que deben cumplir las rampas.

“4.3 Rampas

1. Los itinerarios cuya pendiente exceda del 4% se consideran rampa a efectos de este DB-SUA, y cumplirán lo que se establece en los apartados que figuran a continuación, excepto los de uso restringido y los de circulación de vehículos en aparcamientos que también estén previstas para la circulación de personas. Estas últimas deben satisfacer la pendiente máxima que se establece para ellas en el apartado 4.3.1 siguiente, así como las condiciones de la Sección SUA 7.

4.3.1 Pendiente

1. Las rampas tendrán una pendiente del 12%, como máximo, excepto:



a) las que pertenezcan a itinerarios accesibles, cuya pendiente será, como máximo, del 10% cuando su longitud sea menor que 3 m, del 8% cuando la longitud sea menor que 6 m y del 6% en el resto de los casos. Si la rampa es curva, la pendiente longitudinal máxima se medirá en el lado más desfavorable. La longitud de los tramos de las rampas debe medirse en proyección horizontal.

b) las de circulación de vehículos en aparcamientos que también estén previstas para la circulación de personas, y no pertenezcan a un itinerario accesible, cuya pendiente será, como máximo, del 16%.

2. La pendiente transversal de las rampas que pertenezcan a itinerarios accesibles será del 2%, como máximo."

Es necesario resaltar que según se expone en este documento normativo y técnico: "Los edificios existentes deben adecuarse a las condiciones de accesibilidad que establece el DB SUA antes del 4 de diciembre de 2017 en todo aquello que sea susceptible de ajustes razonables, conforme a la disposición adicional tercera, apartado b), del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social."

También existe una ordenanza municipal Ordenanza para la Accesibilidad y la Eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, del Transporte y de la Comunicación.

"Artículo 15. Edificios, establecimientos e instalaciones de uso público.

1.- Se consideran edificios de uso público, las unidades arquitectónicas independientes, cuyos espacios y dependencias exteriores e interiores son en su totalidad de utilización colectiva o concurrencia pública, o constituyen en su totalidad un centro de trabajo. Son igualmente de uso público, aquellos edificios que en su mayor parte son de utilización colectiva aunque tengan dependencias de uso privado o vivienda para las personas que ejerzan las funciones de guarda, portería, vigilancia o mantenimiento del edificio.

2.- Se consideran establecimientos de uso público, los locales cerrados y cubiertos, situados en el interior de edificios o instalaciones sean estos públicos o privados, para usos comerciales, administrativos, culturales, deportivos, centros de trabajo, locales de espectáculos o reunión, etc.

4.-A los efectos de la presente ordenanza, tienen en concreto, la consideración de establecimientos, instalaciones y edificaciones de uso



públicos, además de los indicados con carácter general en los puntos anteriores, los siguientes:

- *Centros Públicos y de Servicios de las Administraciones Públicas.*
- *Centros sanitarios y asistenciales.*
- *Centros de trabajo.*
- *Estaciones de autobuses, marítimas y aéreas. (Estarán sujetas a los parámetros del Título IV de esta ordenanza).*
- *Centros de enseñanza.*
- *Garajes y aparcamientos colectivos.*
- *Bibliotecas, museos y salas de exposiciones.*
- *Teatros, salas de cine y de espectáculos.*
- *Instalaciones deportivas, de recreo y campings.*
- *Bares, restaurantes y establecimientos comerciales para uso público con más de 250 m² útiles, si dispone de más de una planta, o 50 m² útiles, si están en planta baja.*
- *Centros religiosos.*
- *Centros hoteleros con más de 50 plazas.*
- *Establecimientos bancarios.*
- *Cualquier otro edificio de concurrencia pública no enumerado anteriormente.*

Artículo 19. Escaleras y rampas.

Las escaleras y rampas de uso público en los establecimientos indicados en este capítulo, como elementos utilizados por determinadas personas con limitaciones, si no disponen de recorrido alternativo mediante ascensor, tendrán que ser accesibles en las condiciones establecidas en el anexo II- Edificación de esta ordenanza.

ANEXO II. EDIFICACIÓN.

3.- Rampas.

Una rampa de uso público es accesible, a los efectos de esta ordenanza, si:

- *El pavimento de las rampas es antideslizante.*



- *La pendiente longitudinal máxima de las rampas es menor de 3m. 10 %, o si es mayor de 3m. 8%*

93.3 Solución propuesta

Es necesario que los equipamientos de una ciudad sean accesibles para poder dar la mayor cobertura posible independientemente de las capacidades de las personas. Existen equipamientos muy sensibles en nuestros municipios (sanitarios, educativos, culturales, de transporte, etc.) los cuales deben ser estrictos con el cumplimiento de la normativa referente a accesibilidad porque lo contrario supone vulnerar una serie de derechos a muchas personas con discapacidad.

Con ello, acabaríamos con la vulneración del artículo 30 de la CDPD, que reconoce *“el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural”* exigiendo a los Estados Partes la adopción de medidas para *“asegurar que las personas con discapacidad c)tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones tales como teatros...”*

La solución pasa por realizar una entrada al Teatro-Cine Perelló desde criterios de accesibilidad, construyendo una rampa que cumpla con los parámetros técnicos fijados por la normativa en cuanto a diseño y pendiente. Una rampa inadecuada, además de no servir a su función original (facilitar el acceso), puede suponer un riesgo para las personas si, por ejemplo, tiene una pendiente excesiva.

La Ciudad Autónoma debiera hacer junto a la empresa que gestiona este recuso cultural un proyecto que conjugue protección del patrimonio arquitectónico y accesibilidad universal, colaborando económicamente para su adaptación. Es de reseñar que algunos eventos municipales se realizan también en este espacio como la semana de Cine.



PAÍS VASCO

A continuación se desarrollan las denuncias hechas por ciudadanos/usuarios de País Vasco.

BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 94. Acceso a oficina de Correos de Vitoria



94.1 Descripción de la vulneración

La oficina de Correos de Vitoria Gasteiz, situada en la Calle Postas 9, carece de las mínimas condiciones de accesibilidad para que pueda ser utilizada por cualquier persona.

Existen serios problemas para el acceso a las oficinas y a los buzones exteriores, ya que dos escalones impiden que personas con movilidad reducida o usuarios de silla de ruedas puedan acceder como cualquier otra persona y utilizar los servicios postales.

La persona que denuncia este hecho realiza un curso de formación a distancia y necesita recoger material que le envían periódicamente. Al no

poder acceder al edificio de una manera autónoma por los problemas descritos, le acarrea la absoluta dependencia de otra persona que es la que se encarga de recogerle los envíos y su correspondencia.

Este es un edificio público, el cuál alberga servicios básicos e imprescindibles para cualquier ciudadano, ya que es habitual tener que enviar o recoger correspondencia para muchos trámites o estar en contacto con personas allegadas.

La solución que se pone a disposición de estas personas es insuficiente y no abre el camino de la igualdad y de la accesibilidad universal, ya que se les ofrece la posibilidad de acceder a las oficinas por una puerta trasera, en desuso ya que no utiliza ninguna persona.

94.2 Identificación de la legislación incumplida

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece en su Título II, la relación de derechos de los usuarios de los servicios postales, y en concreto, el Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad:

“En su alcance y prestación efectiva deber responder a los principios de cohesión social y territorial, no discriminación por razón de cualquier circunstancia o condición personal, social o geográfica, continuidad, eficacia y eficiencia en el servicio, y adecuarse permanentemente a las condiciones técnicas, económicas, sociales y territoriales y a las necesidades de los usuarios, en particular en materia de densidad de puntos de acceso y de accesibilidad a los mismos, sin menoscabo de su calidad.”

Es un derecho adquirido para todas las personas, que aunque garantizado por normativa, la falta de accesibilidad universal y criterios de diseño para todos hace que sea un hecho la imposibilidad de utilizarlos para muchas personas con discapacidad.

La normativa de aplicación, referente a accesibilidad del País Vasco, es el Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación. En su Artículo 4, acceso al interior del edificio, se especifica, entre otras cuestiones, que:



“1.- Los accesos de los edificios referidos en el artículo 1 del presente Anejo, deberán garantizar la accesibilidad al interior de los mismos, ejecutándose al mismo nivel que el pavimento exterior.

2.- Las gradas y escaleras deberán complementarse mediante rampas que cumplan las condiciones establecidas en el presente Anejo.”

Por tanto, existe un incumplimiento de la normativa referente a la accesibilidad de un edificio público en el que se proporcionan unos servicios tan básicos para los ciudadanos como los postales.

94.3 Solución propuesta

Es necesaria la remoción de aquellas barreras arquitectónicas que suponen un obstáculo para que todas las personas puedan acceder y utilizar los servicios postales de Vitoria-Gasteiz.

Las soluciones para hacer los entornos, productos y servicios accesibles, lejos de ser costosas, son altamente rentables para generar una serie de impactos en la normalización de la vida cotidiana de todas las personas con discapacidad. No hay que desdeñar, que además de los colectivos con discapacidad, que indiscutiblemente se benefician de estas cuestiones, existen perfiles de población como personas mayores, mujeres embarazadas, personas que llevan carritos de bebés, etc. que aun no siendo personas con discapacidad pueden ver como su relación con los entornos mejora considerablemente si estos son accesibles.

En el caso de la oficina de correos de Vitoria, la sencilla colocación de una rampa como acceso alternativo a los peldaños existentes facilitará el acceso de aquellas personas que hoy por hoy ven que tienen que delegar innecesariamente en otras personas la realización de ciertos trámites postales, por el simple hecho de que el entorno coarta su autonomía.



PRINCIPADO DE ASTURIAS

A continuación se desarrollan las denuncias hechas por ciudadanos/usuarios del Principado de Asturias.

ENTORNO CONSTRUIDO Y URBANÍSTICO

DENUNCIA 95. Uso inadecuado de las plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida en Gijón



95.1 Descripción de la vulneración

Existen ciudadanos de Gijón que no pueden hacer uso normal de su derecho al estacionamiento en plazas de aparcamiento reservado a personas con discapacidad la sistemática ocupación inadecuada de alguna de las tres plazas de aparcamiento disponibles de la calle Doctor Avelino González, 5.

El usuario que denuncia esta situación requiere aparcar en esas plazas dado que son las más próximas a su centro de trabajo al que acude diariamente.

El problema viene dado principalmente por el estacionamiento de camiones para tareas de carga y descarga, taxis y ocasionalmente vehículos patrulla

de la Policía Nacional, y por otros usuarios debido a que en las proximidades de la ubicación de las plazas, se encuentra un supermercado, una central de radio-taxi y una cafetería.

La ubicación de estas plazas en las inmediaciones de los centros de trabajo cubre una necesidad muy importante para muchos ciudadanos con problemas de movilidad, ya que les permite estacionar su vehículo en una zona próxima a su trabajo, y les garantizan, además de un estacionamiento cómodo, seguro y autónomo, un itinerario adecuado hasta el centro de trabajo.

El hecho de encontrar estas plazas ocupadas les obliga a tener que estacionar su vehículo más lejos, repercutiendo en la pérdida de tiempo en incorporarse al puesto de trabajo con las posibles consecuencias que ello puede generar, además de tener que realizar un itinerario en peores condiciones en cuanto a su grado de accesibilidad.

Además el usuario que denuncia este hecho alega que además de él se ven perjudicados al menos otras dos personas que son compañeras de su centro de trabajo y beneficiarias de la tarjeta de estacionamiento para PMR.

95.2 Identificación de la legislación incumplida

En el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, se expone en uno de los artículos la obligatoriedad de reserva y algunas de las características de estas plazas.

“Artículo 16 Aparcamiento y elementos de control y protección del tráfico rodado

1. La reserva de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida garantizará el acceso a los principales centros de actividad de la ciudad, independientemente de las existentes por residencia o lugar de trabajo. Se dispondrán lo más próximas posible a los accesos de los recintos públicos y siempre junto a un vado peatonal existente, o en su defecto, uno exclusivo para garantizar el acceso de la acera a la calzada. Las dimensiones de la plaza permitirán, tanto en el aparcamiento en línea, como en batería o diagonal, la aproximación de la silla de ruedas y la transferencia de ésta al vehículo, así como el acceso hasta la acera en condiciones de seguridad. Estarán adecuadamente señalizadas.



2. Siempre que sea posible, deberá evitarse el uso de elementos físicos anti-aparcamiento; en caso de resultar necesarios, se situarán de forma que no se obstruya el ámbito de paso de los itinerarios peatonales. Serán de fácil detección, incluso por peatones con discapacidad visual, estarán contrastados con el pavimento y tendrán una altura adecuada.

3. Las vallas y elementos de delimitación y protección tendrán una estabilidad que garantice la seguridad del peatón, serán de fácil detección, quedando prohibidos los elementos de difícil detección para peatones con discapacidad visual.”

También existe a nivel autonómico el Decreto 37/2003, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley del Principado de Asturias 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico, que desarrolla la ley autonómica de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, en la que el artículo 18 se refiere a los aparcamientos.

“Artículo 18. Aparcamientos

1. En todas las zonas de estacionamiento de vehículos ligeros, sean en superficie o subterráneos, en vías o espacios públicos, se reservarán permanentemente y tan cerca como sea posible de los accesos peatonales plazas debidamente señalizadas para vehículos que transporten personas en situación de movilidad reducida. Los accesos peatonales a dichas plazas cumplirán las especificaciones requeridas para ser accesibles y los aparcamientos subterráneos contarán con ascensor.

El número de plazas reservadas será, al menos, de una por cada 40 o fracción en aparcamientos de hasta 280 vehículos, reservándose una nueva plaza por cada 100 o fracción en que se rebase esta previsión (artículo 12.1 de la Ley).

2. Las zonas de estacionamiento de vehículos ligeros cumplirán los siguientes requisitos:

a) Las dimensiones mínimas de las plazas organizadas en batería en serán de 5 por 3,60 metros.

b) Las dimensiones mínimas de las plazas organizadas en línea serán de 6 por 2,50 metros y su disposición evitará riesgos innecesarios para sus usuarios. Asimismo, podrán establecerse plazas en paralelo a ambos lados de la calzada siempre que dichas plazas cuenten con unas dimensiones de 6 por 3,60 metros y no invadan la alineación exterior de la línea de aparcamientos donde se sitúen.



c) Los aparcamientos en línea tendrán que estar vinculados a un espacio peatonal adaptado.

d) Las plazas dispondrán de vados de acceso a las mismas de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 del presente Reglamento (artículo 12.2 c) de la Ley).

3. El símbolo internacional de accesibilidad se colocará tanto vertical como horizontalmente y se señalará la prohibición de aparcar a vehículos que no transporten a personas en situación de movilidad reducida.

Asimismo, en la entrada de los aparcamientos públicos se indicará gráficamente la ubicación de las plazas reservadas para vehículos que transporten personas con movilidad reducida.

4. Los Ayuntamientos adoptarán las medidas adecuadas para facilitar el estacionamiento de vehículos pertenecientes a personas en situación de movilidad reducida cerca de su centro de trabajo o estudio y domicilio particular y con carácter general las plazas que se consideren necesarias en las cercanías de centros docentes, asistenciales, recreativos, deportivos, culturales, religiosos, administrativos, comerciales, sanitarios, hoteleros y de ocio y esparcimiento.

A tal fin, los Ayuntamientos deberán aprobar normativas que faciliten esas actuaciones, así como especificaciones concretas relativas a:

a) Permitir a dichas personas aparcar sus vehículos más tiempo que el autorizado en los lugares de tiempo limitado.

b) Permitir a los vehículos ocupados por dichas personas parar en cualquier lugar de la vía pública durante el tiempo imprescindible y siempre que no entorpezcan la circulación de vehículos o peatones.

c) Proveer a las personas que puedan beneficiarse de las facilidades expuestas en los apartados anteriores de una tarjeta, cuyas características se determinarán reglamentariamente y que sea utilizable en cualquier concejo del Principado de Asturias (artículo 12.3 de la Ley)."

En la ordenanza municipal de circulación y transportes se recogen los requisitos para poder obtener la tarjeta de estacionamiento en este tipo de plazas reservadas para personas con movilidad reducida.

"Art. 75. Requisitos para la obtención de tarjeta para vehículos de minusválidos [sic]



1. Podrán obtener dicha tarjeta las personas que tengan reconocida la condición de minusválidas [sic] con importantes problemas de movilidad residentes en el Principado de Asturias. Asimismo disfrutarán de sus ventajas, las poseedoras del documento equivalente obtenido en otra Comunidad Autónoma o en otro País Miembro de la Unión Europea. La Tarjeta de Estacionamiento es personal e intransferible. Acredita a las personas discapacitadas con graves problemas de movilidad para disfrutar de los derechos contemplados en el Decreto 180/1999, de 30 de diciembre, del Principado de Asturias. Únicamente puede ser utilizada cuando el titular es transportado en el vehículo o cuando éste sea conducido por él.

2. La obtención de la tarjeta para vehículos de minusválidos [sic] se sujetará al siguiente procedimiento de concesión

a) El expediente se iniciará a solicitud de persona interesada mediante la presentación en el Ayuntamiento o por cualquiera de los medios establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, del impreso normalizado que les será facilitado, acompañado de fotocopias compulsadas del D.N.I. y del Certificado de Reconocimiento de su condición de Minusválido [sic].

b) El Ayuntamiento remitirá copia de la solicitud y de la documentación que la acompaña al Centro Base de Atención a Personas con Discapacidad correspondiente de la Consejería de Asuntos Sociales, para que por parte de los Equipos de Valoración y Orientación (EVO) se emita, en el plazo máximo de un mes, el dictamen preceptivo y vinculante para la concesión de la tarjeta, al amparo de lo establecido en la Orden del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de 8 de marzo de 1984, por la que se establece el Baremo para la determinación del grado de minusvalía [sic].

c) El dictamen del EVO se incorporará al expediente y el Ayuntamiento resolverá a la vista del contenido del mismo.

d) El plazo para notificar la resolución del procedimiento será de seis meses debiendo entenderse el silencio administrativo como estimatorio de la pretensión.

3. La Tarjeta de Estacionamiento deberá renovarse cada cinco años, o en el plazo fijado en la misma según el procedimiento anteriormente citado siendo el procedimiento para su renovación el siguiente:

a) Presentación en el Ayuntamiento o por cualquiera de los medios establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen



Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de solicitud, fotocopia compulsada de la Tarjeta de Estacionamiento y Fe de Vida del titular. Si la discapacidad, a efectos de movilidad, hubiera sido declarada permanente, la renovación se concederá sin otro trámite.

b) Si la discapacidad, a efectos de movilidad, no fuera permanente, el Ayuntamiento requerirá del centro de Atención a Personas con Discapacidad documento acreditativo de que se mantienen las condiciones que motivaron la concesión, en cuyo caso se concederá sin ningún otro trámite: El citado documento deberá expedirse en el plazo máximo de 15 días.

c) En tanto se sustancia el procedimiento de renovación, la Tarjeta de Estacionamiento concedida conservará todos sus efectos.

95.3 Solución propuesta

Estas plazas son de uso preferente para los beneficiarios de la tarjeta de estacionamiento expedida para tal efecto y no deberían ser usados por otros vehículos o usos diferentes a los que están encomendados.

El usuario cuando recrimina a las personas que estacionan inadecuadamente, suele haber un entendimiento del problema, pero ya no tiene solución puesto que el tiempo no es recuperable.

Si bien se tiene constancia de la vigilancia policial del uso correcto de estas plazas de aparcamiento reservadas, se podría mejorar, haciendo una vigilancia de las mismas a primeras horas de la mañana que es cuando se suele dar esta situación.

Además, se ha trasladado la queja al colectivo de taxistas a través de la cooperativa y a la Policía Nacional en el caso de los vehículos patrulla.

La respuesta del servicio de tráfico ha sido satisfactoria, desarrollando una campaña de sensibilización de la tarjeta de estacionamiento, incrementando la vigilancia de este tipo de plazas, así como de evitar el estacionamiento en las paradas de autobuses locales.

Además de la vigilancia y control para salvaguardar los intereses y derechos de las personas con movilidad reducida en cuanto a estas plazas de aparcamiento reservado, es necesaria la concienciación ciudadana para hacer un uso correcto de ellas, ya que se demuestra desconocimiento y falta de sensibilidad hacia una gran problemática.



REGIÓN DE MURCIA

A continuación se desarrollan las denuncias hechas por ciudadanos/usuarios de Región de Murcia.

TRANSPORTES

DENUNCIA 96. Los problemas de accesibilidad de la estación de autobuses de Murcia



96.1 Descripción de la vulneración

La Estación de Autobuses de Murcia se encuentra ubicada en el céntrico barrio de San Andrés y cuenta con una superficie de 13.934 m² en una zona muy céntrica de la ciudad. Su construcción data del año 1975, absorbiendo el tráfico de autobuses que partían de diversos puntos de la ciudad, siendo recientemente renovada y, según reza su página web, *“en constante mejora para la atención del usuario disponiendo de accesos adaptados a personas con movilidad reducida”*.

En cuanto al transporte en el municipio de Murcia es la Entidad Pública del Transporte de la Región de Murcia la que ejerce las competencias en materia de servicios regulares de transporte de viajeros interurbanos,



mientras que autobuses urbanos y tranvía son competencia del propio ayuntamiento.

La estación de autobuses de Murcia es punto de partida y llegada para muchas personas que estudian y trabajan en la Región de Murcia, y un punto de enlace imprescindible. Para muchas personas es el modo de transporte necesario para poder desplazarse para realizar las actividades cotidianas, con lo que de su grado de accesibilidad depende en gran parte que esta pueda ser utilizada por muchas personas con discapacidad.

96.2 Identificación de la legislación incumplida

Según se reclama por usuarios con discapacidad que utilizan frecuentemente esta estación, se detectan numerosos problemas relacionados con la accesibilidad del espacio físico y de los dispositivos tecnológicos ubicados en ella.

En primer lugar, y siguiendo lo recogido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, del año 2006, y ratificada por España en 2008, en su artículo 20:

“Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible”

La normativa a nivel estatal por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad es el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre. En esta disposición normativa se detallan cuáles son las condiciones de accesibilidad que deben cumplir tanto las infraestructuras como el material móvil destinados al transporte, así como los plazos de adaptación y su cumplimiento.

Una de las acciones básicas en una infraestructura de transporte es la compra de billete y la solicitud de información referente a los viajes, trayectos, horarios, precios, etc. Esta función suele ser satisfecha en puntos de información ubicados en la estación, y en concreto, el existente en la estación de autobuses de Murcia, lo compone un mostrador de información y de compra de billetes de altura excesiva (1,18m-0,99m respectivamente). Esto no facilita que, por ejemplo, un viajero de talla baja o usuario de silla de ruedas pueda relacionarse y solicitar información de una manera igualitaria y accesible, o también, recoger sus billetes y abonarlos. Si a este tipo de problemas, le sumamos que en muchas taquillas y puntos de información de este tipo suelen existir vidrios de



seguridad, la comunicación entre el personal y el viajero con discapacidad se hace casi imposible.

Cada vez más, complementando la atención directa por personal o incluso sustituyéndola, se ubican máquinas expendedoras de billetes que hacen la experiencia de compra más autónoma, independiente y rápida. Sin embargo, es necesario que los dispositivos creados para tal efecto sigan unas pautas de accesibilidad que garanticen que puedan ser utilizadas por cualquier tipo de viajero más allá de sus capacidades. En la estación de Murcia, la altura de la pantalla táctil de las máquinas expendedoras de billetes y de solicitud de información de horarios y rutas está situada a una altura inadecuada (1,55 metros). La pantalla táctil no tiene opción de síntesis de voz y no permite la aproximación frontal de un usuario en silla de ruedas, no estando señalizadas dichas máquinas.

En una infraestructura de este tipo, el viajero demanda y requiere unas necesidades de información y señalización para poder embarcar en el vehículo, saber si existen incidencias, retrasos, cuál es la dársena y el vehículo apropiado, situaciones de emergencia y otros avisos necesarios para poder viajar. En este sentido existen barreras de comunicación como megafonía y cartelería deficiente en cuanto al grado de accesibilidad, ausencia de pavimento táctil y con excesivo brillo, etc.

Aunque este es un problema que excede a la estación de Murcia, y es una situación genérica que se da en gran parte de las estaciones de autobuses, se presentan serias dificultades para poder viajar en autobús a cualquier punto de la Región ya que el material móvil no se encuentra correctamente adaptado para su uso por parte de personas con discapacidad usuarias de silla de ruedas, siendo necesario solicitar el viaje en autobús dotado de plataforma elevadora con una semana de antelación, como mínimo. Esto en consecuencia genera no poder viajar con autonomía, en el momento que pueda surgir el deseo o la necesidad de hacerlo.

96.3 Solución propuesta

Las estaciones de autobuses suelen ser edificios de uso público, aunque gestionadas por empresas privadas concesionarias del servicio público de viajeros por carretera. Son infraestructuras básicas en la vida cotidiana de muchas personas y, por tanto, deben estar adaptadas a las necesidades de cualquier tipo de viajero.

La accesibilidad, más allá de un derecho en sí mismo adquirido por las ciudadanos, da acceso a otra serie de derechos fundamentales. Es decir, Si una infraestructura de transporte no es accesible, en último término se está



coartando el derecho a viajar libremente por cualquier persona. También, si para alguien es imposible usar esas instalaciones o el modo de transporte, necesario para acudir al trabajo, en consecuencia se está atentando contra el derecho al trabajo de las personas, lo que genera exclusión y desigualdad por razón de discapacidad.

Además, la accesibilidad universal, es un concepto que garantiza y mejora los entornos, productos y servicios para cualquier persona, independientemente de si tiene discapacidad, porque en sí misma otorga un valor añadido vinculado a la seguridad, el confort y la comodidad, la calidad del servicio, y la mejor atención al usuario, cliente o ciudadano.

La independencia y autonomía para poder viajar y desplazarse a través de los transportes públicos es vital para conseguir la plena igualdad de derechos de las personas con discapacidad. Esta problemática de la accesibilidad supone que una persona con discapacidad física o visual no pueda utilizar de forma autónoma y normalizada este servicio, limitando la movilidad y las posibilidades de desplazamiento en el transporte interurbano.

Por ejemplo, la dificultad de las nuevas máquinas expendedoras de billetes, radica en que al no tener síntesis de voz, no se puede acceder a ellas de manera independiente, puesto que la información es únicamente visual.

En relación a los sistemas de información y comunicación sin distintos formatos alternativos y accesibles provoca la pérdida de información necesaria, y como consecuencia perder el autobús, dada la deficiente señalética o comunicación de imprevistos o situaciones extraordinarias.

Dotando de equipamiento accesible de acceso al material móvil, adaptando las máquinas expendedoras interactivas a personas con discapacidad visual por voz y reduciendo la altura de la pantalla y permitiendo una aproximación frontal a usuarios de silla de ruedas, disminuyendo la altura de los mostradores de información y que los andenes sean accesibles para todas/as independientemente de las capacidades de cada uno, se podrá conseguir que las personas con discapacidad puedan viajar como cualquier otra, y se camine hacia la igualdad plena.



COMUNICACIÓN, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y MEDIOS Y CANALES DIGITALES

DENUNCIA 97. Falta de programación en lengua de signos en la Radiotelevisión de Murcia

97.1 Descripción de la vulneración

La entidad Radiotelevisión de la región de Murcia ha prescindido de la emisión del telediario mediante la lengua de signos. Esto supone que personas que utilizan esta lengua de comunicación no tienen acceso a la información y por tanto repercute en el desconocimiento de la actualidad. El desconocimiento de las noticias aleja a estas personas de la información y se materializa en definitiva en una barrera de comunicación.

97.2 Identificación de la legislación incumplida

La vulneración descrita está amparada por al menos las dos leyes siguientes:

Atendiendo a ésta Lengua de comunicación, la LEY 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

Así, el artículo 6 en sus ámbitos de actuación y atendiendo al principio de transversalidad explícita en su epígrafe 5 la siguiente área de aplicación:

“Medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información.”

Siendo el Artículo 14. Medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información, el que extiende y ampara este ámbito, siendo el primer epígrafe:

“Los poderes públicos promoverán las medidas necesarias para que los medios de comunicación social, de conformidad con lo previsto en su regulación específica, sean accesibles a las personas sordas, con



discapacidad auditiva y sordociegas mediante la incorporación de las lenguas de signos españolas."

Por otro lado, el texto de referencia del sector audiovisual es la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, donde se establecen unas condiciones mínimas de accesibilidad de los contenidos emitidos, regulando unos mínimos en la programación subtitulada, una cuota de horas semanales de audiodescripción y emisión en lengua de signos (disposición transitoria QUINTA. Servicios de apoyo para las personas con discapacidad).

Por lo tanto, el derecho está reconocido en el articulado (artículo 8) *"Los derechos de las personas con discapacidad"*, esto es:

- *"Las personas con discapacidad visual o auditiva tienen el derecho a una accesibilidad universal a la comunicación audiovisual, de acuerdo con las posibilidades tecnológicas.*
- *Las personas con discapacidad auditiva tienen el derecho a que la comunicación audiovisual televisiva, en abierto y cobertura estatal o autonómica, subtitule el 75% de los programas y cuente al menos con dos horas a la semana de interpretación con lengua de signos.*
- *Las personas con discapacidad visual tienen el derecho a que la comunicación audiovisual televisiva, en abierto y cobertura estatal o autonómica, ofrezca al menos con dos horas audio descritas a la semana.*
- *Los poderes públicos y los prestadores fomentarán el disfrute pleno de la comunicación audiovisual para las personas con discapacidad y el uso de buenas prácticas que evite cualquier discriminación o repercusión negativa hacia dichas personas."*

Por tanto, queda explicitado el deber del estado de proporcionar este servicio, desde un enfoque de principios y derechos, como en el ámbito específico.

97.3 Solución propuesta

El derecho a la libertad de opinión y de expresión y el acceso a la información se encuentra regulado en el artículo 21 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, en el que se establece lo siguiente:



"Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, entre ellas:

a) Facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad;

b) Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales; c) Alentar a las entidades privadas que presten servicios al público en general, incluso mediante Internet, a que proporcionen información y servicios en formatos que las personas con discapacidad puedan utilizar y a los que tengan acceso; d) Alentar a los medios de comunicación, incluidos los que suministran información a través de Internet, a que hagan que sus servicios sean accesibles para las personas con discapacidad; e) Reconocer y promover la utilización de lenguas de señas"

De esta forma, los recortes y reducciones del presupuesto de la radio televisión mencionada repercuten directamente en un colectivo cuyo derecho ha sido suprimido. Deben por tanto, sustituir el derecho, buscando nuevas fórmulas de financiación, de forma que el retroceso producido no se consolide.

Conviene por tanto, retomar la colaboración con el ente, estudiando nuevas colaboraciones, y garantizar el derecho de acceso a la información y comunicación de las personas sordas.



BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

DENUNCIA 98. Falta de recursos de apoyo al alumnado sordo en el Colegio Santa María de Gracia en Murcia



98.1 Descripción de la vulneración

La queja que se recoge a continuación viene referida por las madres de varios alumnos sordos del Colegio Santa María de Gracia de Murcia, ubicado en el Paseo Ramón Gaya, número 2.

La queja fundamental es que no existen suficientes equipo FM de apoyo para los niños sordos y tampoco intérprete de lengua de signos en todas las asignaturas. Estos elementos son fundamentales para propiciar un correcto desarrollo de los niños sordos generando su plena integración desde edades tempranas y accediendo a una educación normalizada como cualquier otro alumno.

Según la información que se recoge en su página web (www.ceipsantamariadegracia.com), este un centro educativo público de integración preferente de alumnos/as con deficiencia auditiva. En el presente curso se atienden 31 alumnos/as con necesidades especiales (24 de ellos con discapacidad auditiva). Debido al acuerdo de colaboración



existente entre la Consejería de Educación y ASPANPAL (asociación de padres de niños con problemas de audición y lenguaje) se cuenta en el Centro con dos logopedas de dicha asociación que prestan su colaboración en la atención a todos los alumnos y alumnas con déficit auditivo integrados en el Centro. Además, desde el curso 2001-02 se viene desarrollando en el colegio el proyecto ABC de integración de alumnos con deficiencia auditiva. Dicho proyecto consiste en la incorporación al aula donde hay integrados niños sordos, de una especialista en Audición y Lenguaje con amplios conocimientos de lengua de signos y experiencia en la educación de niños sordos. Dicha especialista atiende a estos alumnos y también participa de la dinámica de la clase, colaborando con el tutor/a de la misma y compartiendo responsabilidades. Así mismo, funciona un Aula abierta de sordos que atiende a alumnos con alguna discapacidad asociada a la sordera.

Los sistemas de FM consisten en un transmisor, un micrófono y un receptor. El micrófono se utiliza cerca de la fuente de sonido y transmite la señal al receptor que emite dicha señal de forma amplificada. Cuando el receptor se acopla al oído del usuario, y esto puede realizarse de diferentes formas, se denomina sistema de FM Personal. Los sistemas de FM personales proporcionan una comunicación directa entre la persona que habla y el usuario. El micrófono acoplado al transmisor recoge la señal y la envía de forma inalámbrica al receptor. En el receptor, la señal es convertida nuevamente en una señal de audio y puede llegar al usuario a través del auricular, del audífono o del procesador del implante coclear.

En líneas generales los intérpretes de lengua de signos dentro del ámbito educativo juegan un papel fundamental ya que es un profesional que transmite la información auditiva que se establezca dentro del aula y sirve de puente comunicativo entre el profesorado y el alumnado sordo, o entre éste último y sus compañeros oyentes. No sustituye el papel del profesorado y elabora materiales que facilitan las enseñanzas y el aprendizaje de la lengua de signos y, por tanto, favorecen la comprensión y la comunicación, estableciendo una buena conexión entre el alumnado sordo y la comunidad oyente.

A pesar de que los equipos de FM han sido indicados por el logopeda y otros especialistas y profesionales del centro para conseguir un correcto desarrollo de la educación del alumnado sordo que los necesiten, no se ha implantado por criterios de escasez presupuestaria. Lo mismo sucede con la insuficiente dotación de intérprete de lengua de signos, ya que para muchos alumnos es su canal de comunicación.

Ambos problemas provocan que algunos alumnos no tengan acceso a la información del currículo educativo al igual que el resto.



98.2 Identificación de la legislación incumplida

Esto está incumpliendo la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

En ella, el Artículo 7 establece que:

“1. Las Administraciones educativas dispondrán de los recursos necesarios para facilitar en aquellos centros que se determine, de conformidad con lo establecido en la legislación educativa vigente, el aprendizaje de las lenguas de signos españolas al alumnado sordo, con discapacidad auditiva y sordociego que, de acuerdo con lo especificado en el artículo 5.c) de esta Ley, haya optado por esta lengua. En caso de que estas personas sean menores de edad o estén incapacitadas, la elección corresponderá a los padres o representantes legales.

2. Las Administraciones educativas ofertarán, en los centros que se determinen, entre otros, modelos educativos bilingües, que serán de libre elección por el alumnado sordo, con discapacidad auditiva y sordociega o sus padres o representantes legales, en el caso de ser menores de edad o estar incapacitados.

3. Los planes de estudios podrán incluir, asimismo en los centros anteriormente citados, el aprendizaje de las lenguas de signos españolas como asignatura optativa para el conjunto del alumnado, facilitando de esta manera la inclusión social del alumnado sordo, con discapacidad auditiva y sordociego usuario de las lenguas de signos españolas y fomentando valores de igualdad y respeto a la diversidad lingüística y cultural.

4. Con el fin de disponer de profesionales debidamente cualificados para la enseñanza de las lenguas de signos españolas y, en su caso, para el uso previsto en el capítulo II del título I de esta Ley, la Administración educativa competente determinará las Titulaciones que, conforme a la normativa existente sobre requisitos para su ejercicio, considere oportunas y propiciará su formación inicial y permanente.

5. Las Administraciones educativas establecerán Planes y Programas de formación para el profesorado que atiende al alumnado sordo, con discapacidad auditiva y sordociego.

Y el artículo 16:

“1. Las Administraciones educativas dispondrán lo necesario para facilitar, conforme a la legislación educativa vigente, el aprendizaje de



la lengua oral y de los medios de apoyo a la comunicación oral, que así lo precisen, al alumnado sordo o con discapacidad auditiva y sordociego, que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5.c) de esta Ley, haya elegido esta lengua. En caso de que estas personas sean menores de edad o estén incapacitadas, la elección corresponderá a sus padres o representantes legales.

2. Con el fin de disponer de profesionales debidamente cualificados para la enseñanza de los medios de apoyo a la comunicación oral, cuando así se requiera, y, en su caso, para el uso previsto en el Capítulo II del Título II, la Administración educativa competente determinará las Titulaciones que, conforme a la normativa existente sobre requisitos para su ejercicio considere oportunas y propiciará su formación inicial.

3. Las Administraciones educativas promoverán Planes y Programas de formación para el profesorado que atiende al alumnado sordo o con discapacidad auditiva y sordociego.”

Además, en las disposiciones adicionales:

“Los poderes públicos promoverán los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para cubrir las medidas de acción positiva objeto de esta Ley.”

“Los poderes públicos, en el ámbito de sus competencias, aportarán financiación para la adquisición de apoyos técnicos para personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas”

Además la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación establece principios sobre la accesibilidad universal de los centros educativos:

“Artículo 110. Accesibilidad

1. Los centros educativos existentes que no reúnan las condiciones de accesibilidad exigidas por la legislación vigente en la materia, deberán adecuarse en los plazos y con arreglo a los criterios establecidos por la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, y en sus normas de desarrollo.

2. Las Administraciones educativas promoverán programas para adecuar las condiciones físicas, incluido el transporte escolar, y tecnológicas de los centros y los dotarán de los recursos materiales y de acceso al currículo adecuados a las necesidades del alumnado que escolariza, especialmente en el caso de personas con discapacidad, de modo que no se conviertan en factor de discriminación y garanticen



una atención inclusiva y universalmente accesible a todos los alumnos.”

98.3 Solución propuesta

El derecho a la educación eficaz con todas las garantías se recoge en el artículo 24 de la Convención sobre Derechos de las Personas Discapacitadas, en el que se reconoce lo imprescindible de dotar de todos los recursos necesarios a los centros educativos que acojan programas especiales para alumnado sordo para ofrecer la mejor calidad de la enseñanza para estos niños. La educación tiene un papel fundamental ya que es la mejor herramienta para romper la desigualdad social en nuestras sociedades.

Este es otro ejemplo de como la accesibilidad universal en entornos, productos, bienes y servicios, no es un fin en sí mismo, sino que es la llave que da acceso al disfrute de otra serie de derechos en la mayoría de los casos clave para conseguir la igualdad plena de las personas con discapacidad en nuestras sociedades.

En el caso del Colegio Santa María de Gracia, la falta de equipos FM y horas lectivas de interpretación de lengua de signos está mermando la capacidad y desarrollo de buena parte de su alumnado y es necesaria la inversión en este tipo de medidas para facilitar una correcta normalización en el ámbito educativo.



DENUNCIA 99. Escalón de acceso en el restaurante Foster´s Hollywood de Murcia



99.1 Descripción de la vulneración

La siguiente denuncia está referida al restaurante Foster´s Hollywood ubicado en Plaza Santa Catalina, número 4, de Murcia. Es un restaurante que pertenece a una cadena de franquiciados. El entorno es de titularidad privada pero de uso público.

El usuario acude asiduamente (una vez por semana) a este restaurante con un familiar de 48 años de edad, persona con una discapacidad del 75% y usuario de silla de ruedas eléctrica.

El problema existente es que cada semana reclaman la instalación de una rampa, o un acceso adaptado para la entrada de personas con movilidad reducida puesto que los escalones de la entrada le impiden acceder de una manera autónoma al restaurante con su silla de ruedas. Aun yendo acompañado también supone una gran dificultad, ya que el excesivo peso de la silla hace necesario levantarla entre dos personas. En ocasiones son los propios trabajadores del restaurante, que ya les conocen, los que les ayudan a acceder.



Además del intrínseco perjuicio de no poder acceder de una manera autónoma, atentando contra los derechos de las personas, existen otra serie de riesgos de seguridad tanto para la personas usuaria de silla de ruedas como para los que le asisten para acceder. Los daños físicos son claros: la "sacudida" a la que el cuerpo de la persona usuaria de silla de ruedas se somete puede hacerla perder el equilibrio y caer de la silla, o descolocarse, lo cual ya es bastante incómodo.

Y para las personas que le ayudan a acceder levantando la silla (250 kilos de peso) pueden sufrir lesiones.

Además, es incomprensible que el interior del restaurante esté diseñado con rampas y aseos para personas con discapacidad, pero que no se solventa la manera de entrar a dicho local.

No es pertinente que en lugares públicos se otorguen licencias de apertura sin que existan unas medidas de accesibilidad universal mínimas que permitan un mismo uso de las instalaciones para todas las personas independientemente de sus capacidades.

99.2 Identificación de la legislación incumplida

La normativa autonómica referente a la accesibilidad universal se recoge en Ley 5/1995, de 7 de abril, de Condiciones de Habitabilidad en Edificios de Viviendas y de Promoción de la Accesibilidad General, la cual en el Artículo 12.- Accesibilidad en edificios, instalaciones y servicios de uso público, se expone que:

"1. En los edificios, instalaciones y servicios de uso público de nueva construcción, con independencia de su titularidad, se cumplirán las siguientes normas:

a) Existirá, al menos, un itinerario adaptado que comunique todas las zonas o dependencias de acceso no restringido al público con el exterior y en todo caso con la vía pública.

b) Las zonas o dependencias de acceso no restringido al público habrán de ser, al menos, practicables.

Reglamentariamente se determinarán los edificios, instalaciones y servicios de uso público que deban contar con aseos adaptados.

c) Las zonas o dependencias de acceso restringido al público, salvo las correspondientes a instalaciones o elementos técnicos, habrán de ser, al menos, convertibles.



2. *Los edificios, instalaciones y servicios de uso público de nueva construcción, proyectados con más de una planta de altura, habrán de instalar un ascensor adaptado u otro mecanismo específico también adaptado que permita el acceso a todas las zonas o dependencias adaptadas o convertibles según los apartados anteriores.*

3. *Los proyectos de reforma, rehabilitación o restauración de edificios, instalaciones y servicios de uso público existentes habrán de cumplir los requisitos exigidos a los de nueva construcción, salvo que la adaptación requiera medios técnicos o económicos desproporcionados respecto del costo total de la obra, en cuyo caso los itinerarios podrán ser, como mínimo, practicables.*

En los supuestos excepcionales de edificios existentes de características singulares que impidan el cumplimiento mínimo indicado en el párrafo anterior, los proyectos para poder ser autorizados por la Administración competente habrán de ser sometidos previamente al informe preceptivo y vinculante de la Comisión Regional para la Habitabilidad y Accesibilidad.”

99.3 Solución propuesta

El derecho a la accesibilidad de las personas discapacitadas se encuentra recogido en el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. En este mismo texto se recogen a su vez el derecho a una vida independiente y a la inclusión en la sociedad, así como el derecho a la movilidad. En este caso, la solución pasa por instalar una rampa en el acceso que permita entrar de manera autónoma a cualquier persona independientemente de sus capacidades. Además de la rampa, existen otras soluciones técnicas como una plataforma salva-escaleras, lo que puede ser valorado por expertos para encontrar la solución que mejor se ajuste a las necesidades y requerimientos técnicos.

También, cabría la posibilidad de habilitar otro acceso a pie de calle si existiera en el local, siendo la solución óptima la existencia de un acceso igualitario para todos y todas.



DENUNCIA 100. Falta de medios para facilitar la comunicación en la Universidad de Murcia (Campus de Espinardo)

100.1 Descripción de la vulneración

En la Universidad de Murcia (Campus de Espinardo), en su Facultad de Psicología de esta institución pública se denuncia por parte de un alumno con discapacidad auditiva la ausencia de sensibilidad, respeto, tolerancia y empatía de ciertos profesores a la hora de facilitar el acceso a la educación, por no poder adquirir los audífonos.

En concreto, esta situación ha sido expuesta en sucesivas tutorías personales con un profesor concreto, después al profesorado en general, luego a la Vicedecana, hasta llegar al Defensor del Universitario. Incluso se ha puesto una denuncia ante un juzgado.

El hecho se funda según lo reportado, en una carga discriminatoria por razones de accesibilidad/discapacidad, no pudiendo comunicarse entre profesor y alumno, y por tanto, no puede el alumno resolver sus dudas sobre las materias de evaluación.

100.2 Identificación de la legislación incumplida

El texto de referencia, introduciendo los conceptos de discriminación, es el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Conviene, dada la gravedad del hecho expuesto introducir las propias definiciones que el RDL introduce en su artículo 2:

"c) Discriminación directa: es la situación en que se encuentra una persona con discapacidad cuando es tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por motivo de o por razón de su discapacidad.

d) Discriminación indirecta: existe cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual, una decisión unilateral o un criterio o práctica, o bien un entorno, producto o servicio, aparentemente neutros, puedan ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras



por motivo de o por razón de discapacidad, siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios.

e) Discriminación por asociación: existe cuando una persona o grupo en que se integra es objeto de un trato discriminatorio debido a su relación con otra por motivo o por razón de discapacidad.”

Respecto al ámbito donde se produce la vulneración, en el capítulo IV. Derecho a la educación se limita su objeto (apartado segundo, artículo 18):

“Corresponde a las administraciones educativas asegurar un sistema educativo inclusivo en todos los niveles educativos así como la enseñanza a lo largo de la vida y garantizar un puesto escolar a los alumnos con discapacidad en la educación básica, prestando atención a la diversidad de necesidades educativas del alumnado con discapacidad, mediante la regulación de apoyos y ajustes razonables para la atención de quienes precisen una atención especial de aprendizaje o de inclusión”.

En su artículo 20 relativo a las garantías adicionales especifica: apartados

“c) Las personas que cursen estudios universitarios, cuya discapacidad les dificulte gravemente la adaptación al régimen de convocatorias establecido con carácter general, podrán solicitar y las universidades habrán de conceder, de acuerdo con lo que dispongan sus correspondientes normas de permanencia que, en todo caso, deberán tener en cuenta la situación de las personas con discapacidad que cursen estudios en la universidad, la ampliación del número de las mismas en la medida que compense su dificultad, sin mengua del nivel exigido. Las pruebas se adaptarán, en su caso, a las características de la discapacidad que presente el interesado.

d) Se realizarán programas de sensibilización, información y formación continua de los equipos directivos, el profesorado y los profesionales de la educación, dirigida a su especialización en la atención a las necesidades educativas especiales del alumnado con discapacidad, de modo que puedan contar con los conocimientos y herramientas necesarias para ello.”

Otra disposición que protege a la persona y sus modos y formas de comunicación es la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.



En el articulado las referencias son múltiples, tanto en general como en el ámbito específico de la educación. Destaca el Artículo 2. Derecho al aprendizaje, conocimiento y uso de las lenguas de signos españolas y de los medios de apoyo a la comunicación oral.

A continuación, se cita la definición de los “Medios de apoyo a la comunicación oral”, pertinente para el caso esbozado (artículo 4), siendo:

“aquellos códigos y medios de comunicación, así como los recursos tecnológicos y ayudas técnicas usados por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas que facilitan el acceso a la expresión verbal y escrita de la lengua oral, favoreciendo una comunicación con el entorno más plena”.

Por tanto, existen las disposiciones preceptivas que amparan al sujeto, tanto en el ámbito de principios como el relativo al reconocimiento de sus modos de comunicación.

100.3 Solución propuesta

La educación, con respecto a las personas con discapacidad, es un derecho reconocido en el artículo 24 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, del año 2006, por todos los Estados Partes: *“Con miras a hacer efectivo este derecho sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades, los Estados Partes asegurarán un sistema de educación inclusivo a todos los niveles así como la enseñanza a lo largo de la vida”.*

Una posible solución pasa por un arbitraje o conciliación entre las partes por expertos independientes en asuntos de discriminación en materia de discapacidad.

Convendría igualmente verificar y documentar los hechos para poder emprender acciones legales si fuera preciso.

Otras potenciales soluciones pasan por tutorías entre iguales, es decir, personas con discapacidad auditiva que han superado y adquirido esos conocimientos apoyen al estudiante en su proceso formativo. Por el otro lado, concienciar y formar en materia de accesibilidad auditiva al profesorado, participando en acciones habituales del colectivo, involucrando al equipo docente en asociaciones vinculadas al grupo de personas con discapacidad auditiva.



ANEXO I. TABLA RESUMEN 100 DENUNCIAS 100

La siguiente tabla recoge de una manera esquemática todas las denuncias seleccionadas desglosadas por ámbito territorial y temático.



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 1	Algunos problemas de accesibilidad de la estación de Atocha	Estatal	Transportes
DENUNCIA 2	Graves incumplimientos en materia de accesibilidad en los aseos de pago de la estación de Atocha	Estatal	Transportes
DENUNCIA 3	Las dificultades de acceso a trenes CIVIA para personas con discapacidad por la falta de accesibilidad en las infraestructuras	Estatal	Transportes
DENUNCIA 4	Falta de trenes accesibles en Alcudia de Crespins-Valencia	Estatal	Transportes
DENUNCIA 5	La falta de accesibilidad universal en estaciones de cercanías: el caso de Sant Cugat del Vallés	Estatal	Transportes
DENUNCIA 6	La falta de accesibilidad en la estación ferroviaria de Recoletos (Madrid)	Estatal	Transportes
DENUNCIA 7	Falta de accesibilidad en pequeñas estaciones de ferrocarril para personas usuarias de silla de ruedas	Estatal	Transportes
DENUNCIA 8	Plataforma elevadora en la estación de ferrocarril de Navalmoral de la Mata	Estatal	Transportes



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 9	Las dificultades de viajar en silla de ruedas a través de autobús interurbano/largo recorrido	Estatal	Transportes
DENUNCIA 10	Incumplimiento de España del reglamento de la Unión Europea sobre derechos de los viajeros con discapacidad de autocar y autobús	Estatal	Transportes
DENUNCIA 11	Incumplimiento en la reserva legal de taxis accesibles	Estatal	Transportes
DENUNCIA 12	La inaccesibilidad de las campañas audiovisuales de las empresas españolas del IBEX	Estatal	Comunicación, tecnologías de la información y la comunicación y medios y canales digitales
DENUNCIA 13	Extensión de las obligaciones de accesibilidad audiovisual a todas las emisiones de contenidos	Estatal	Comunicación, tecnologías de la información y la comunicación y medios y canales digitales
DENUNCIA 14	Ausencia de regulación de los títulos profesionales de subtitulador y audiodescriptor	Estatal	Comunicación, tecnologías de la información y la comunicación y medios y canales digitales
DENUNCIA 15	Ausencia o existencia pero inadecuada y de baja calidad de los subtítulos de las televisiones públicas y privadas	Estatal	Comunicación, tecnologías de la información y la comunicación y medios y canales digitales
DENUNCIA 16	Observación sobre la calidad de la información ofrecida por las empresas de autobús a través de sus páginas web dirigida a usuarios de silla de ruedas	Estatal	Comunicación, tecnologías de la información y la comunicación y medios y canales digitales



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 17	Accesibilidad y redes sociales	Estatal	Comunicación, tecnologías de la información y la comunicación y medios y canales digitales
DENUNCIA 18	Regulación de las condiciones mínimas exigibles que permitan a las personas con discapacidad acceder en igualdad de condiciones a los productos y servicios a disposición del público	Estatal	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 19	Falta de igualdad de oportunidades y la discriminación del colectivo de personas con discapacidad auditiva y con sordera en la vida cultural y ocio	Estatal	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 20	Circo Quirós	Estatal	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 21	Falta de accesibilidad en los servicios de información y atención de Jazztel	Estatal	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 22	Ausencia de alternativas accesibles a los libros de texto para alumnos con discapacidad	Estatal	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 23	El servicio de asistencia desde Renfe al Cercanías en la estación de Atocha (Madrid)	Estatal	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 24	La falta de accesibilidad de las viviendas y sus perjuicios para las personas con discapacidad	Estatal	Bienes, productos y servicios a disposición del público



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 25	Ausencia de accesibilidad universal en el ejercicio de acceso a la Justicia	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 26	Falta de accesibilidad del edificio de los juzgados nº1 y 5 de la Orotava	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 27	Falta de intérpretes de lengua de signos en juzgados de primera instancia de Castilla y León	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 28	Ausencia de ascensor en los juzgados de Miranda de Ebro	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 29	Ausencia de regulación normativa en el derecho español de la lectura fácil	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 30	Registro de la propiedad de Logroño (Avenida de Portugal, 2)	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 31	Falta de accesibilidad del programa padre de la declaración de la renta de las personas físicas	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 32	Incumplimiento de la normativa de accesibilidad de la Secretaría General de Pesca del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 33	Ausencia de accesibilidad en la comisaría del Cuerpo Nacional de Policía situada en la Plaza de las Regiones s/n de Madrid	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 34	Deficiencias de accesibilidad de la oficina de la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 35	La insuficiente dotación de intérpretes de lengua de signos en diferentes ámbitos de la vida pública	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 36	Falta de accesibilidad del Colegio Electoral Bravo Murillo de Madrid	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 37	Oficina del Servicio Público de empleo estatal en Aluche (Madrid)	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 38	Necesidad de mayor presencia de intérpretes de lengua de signos española en servicios y recursos públicos	Estatal	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 39	No existen programas adaptados para personas con discapacidad auditiva en las escuelas oficiales de idiomas	Andalucía	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 40	Mala calidad del subtulado en las cadenas de televisión. Aragón TV	Aragón	Comunicación, tecnologías de la información y la comunicación y medios y canales digitales



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 41	Inaccessibilidad de las salas de los nuevos cines de Zaragoza	Aragón	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 42	Escultura no detectable para personas con discapacidad visual en la Calle Triana de las Palmas de Gran Canaria	Canarias	Entorno construido y urbanístico
DENUNCIA 43	Ausencia de aviso alternativo a la megafonía en la sala de espera del Centro de Salud Juan A. Rumeu Hardisson de Tenerife	Canarias	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 44	Edificios de titularidad municipal con problemas de accesibilidad en San Cristóbal de la Laguna	Canarias	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 45	Deficiencias del grado de accesibilidad de la Plaza de las Estaciones en Santander	Cantabria	Entorno construido y urbanístico
DENUNCIA 46	Oficina de correos no accesible en Santander	Cantabria	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 47	Dificultad para solicitar cita médica a través del teléfono	Castilla y León	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 48	Problemas en la rampa de acceso al Palacio de la Diputación de Cuenca	Castilla - La Mancha	Entorno construido y urbanístico



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 49	CEIP Baldiri Reixach de Badalona, sin ascensor	Cataluña	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 50	Escalera del Tarajal en Ceuta	Ceuta	Entorno construido y urbanístico
DENUNCIA 51	Hospital de Ceuta. Ausencia de sistemas de información y comunicación accesibles	Ceuta	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 52	El Ayuntamiento de Madrid obliga a las personas con discapacidad a aparcar en plazas no accesibles	Comunidad de Madrid	Entorno construido y urbanístico
DENUNCIA 53	Vegetación a baja altura en una de las calles de Coslada	Comunidad de Madrid	Entorno construido y urbanístico
DENUNCIA 54	Falta de iluminación en la Plaza Conde de Casal de Madrid.	Comunidad de Madrid	Entorno construido y urbanístico
DENUNCIA 55	Falta de señalización de los peldaños y escaleras que dan acceso al Metro de Madrid desde la vía pública	Comunidad de Madrid	Entorno construido y urbanístico
DENUNCIA 56	Paso de peatones sin semáforo en la glorieta del aeropuerto en la carretera m-600 (Brunete)	Comunidad de Madrid	Entorno construido y urbanístico



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 57	La accesibilidad en el metro de Madrid. El problema de los ascensores	Comunidad de Madrid	Transportes
DENUNCIA 58	Autobuses de la EMT Madrid en los que las rampas de acceso no funcionan	Comunidad de Madrid	Transportes
DENUNCIA 59	La experiencia de un viajero usuario de silla de ruedas en el Metro de Madrid. Líneas 5 y 9.	Comunidad de Madrid	Transportes
DENUNCIA 60	Ascensor del intercambiador de Moncloa	Comunidad de Madrid	Transportes
DENUNCIA 61	Ausencia de ascensor en el Metro de Madrid (Plaza Elíptica, líneas 11 y 6)	Comunidad de Madrid	Transportes
DENUNCIA 62	Falta de funcionamiento de la plataforma elevadora de acceso en autobús de la Línea 337 (Madrid)	Comunidad de Madrid	Transportes
DENUNCIA 63	Imposibilidad de acceso al Paraninfo de la Universidad Complutense de Madrid	Comunidad de Madrid	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 64	Incumplimiento del marco normativo de acceso a perros guía a lugares públicos en un hipermercado Carrefour (Madrid)	Comunidad de Madrid	Bienes, productos y servicios a disposición del público



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 65	Instituto IES Felipe Trigo de Móstoles sin posibilidad de comunicación vertical	Comunidad de Madrid	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 66	Falta de intérpretes de lengua de signos en la Universidad Complutense de Madrid	Comunidad de Madrid	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 67	Oficina de correos no accesible de Calle Blasco de Garay en Madrid	Comunidad de Madrid	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 68	Hospital Rey Juan Carlos (Móstoles). Incumplimientos varios en materia de accesibilidad	Comunidad de Madrid	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 69	Servicio de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Collado Villalba	Comunidad de Madrid	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 70	Accesibilidad de la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid	Comunidad de Madrid	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 71	Baños no accesibles en la consulta de nefrología del Hospital Virgen del Camino de Pamplona	Comunidad Foral de Navarra	Entorno construido y urbanístico
DENUNCIA 72	Los problemas de accesibilidad de la Estación de Autobuses de Pamplona	Comunidad Foral de Navarra	Transportes



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 73	Mal funcionamiento de las rampas de acceso a autobuses urbanos en Pamplona	Comunidad Foral de Navarra	Transportes
DENUNCIA 74	Problemas de accesibilidad en edificio patrimonial. Centro asociado UNED Tudela	Comunidad Foral de Navarra	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 75	Rampa de acceso inadecuada en sucursal del Banco Popular en Pamplona	Comunidad Foral de Navarra	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 76	Espacios reservados en el Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra	Comunidad Foral de Navarra	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 77	Falta de accesibilidad del contenido audiovisual en el Parlamento Navarro	Comunidad Foral de Navarra	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 78	Oficinas administrativas municipales en Avda. del Ejército (Pamplona)	Comunidad Foral de Navarra	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 79	Ausencia de autobuses interurbanos accesibles en el municipio de Ontiyent y la comarca de la Vall d'Albaida	Comunitat Valenciana	Transportes
DENUNCIA 80	Incumplimiento del marco normativo de accesibilidad en el entorno del hospital de la ribera (Alzira)	Comunitat Valenciana	Bienes, productos y servicios a disposición del público



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 81	La inaccesibilidad de uno de los edificios de la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana	Comunitat Valenciana	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 82	Barreras de interacción de una persona sorda en autopistas de peaje de Galicia	Galicia	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 83	El Tren de Sóller	Illes Balears	Transportes
DENUNCIA 84	Auditori de Mallorca no cuenta con espacio reservado a personas con movilidad reducida	Illes Balears	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 85	Hospital Son Espases en Palma de Mallorca	Illes Balears	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 86	Consellería de Educación de la C/ d'Alfons el Magnànim 29 en Palma de Mallorca	Illes Balears	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 87	El templo de San Bartolomé en Logroño	La Rioja	Entorno construido y urbanístico
DENUNCIA 88	Parada de taxis en la estación de tren de Logroño	La Rioja	Entorno construido y urbanístico



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 89	Barreras de accesibilidad en el Instituto de Estudios Riojanos (Logroño)	La Rioja	Entorno construido y urbanístico
DENUNCIA 90	Teatro Bretón ubicado en la c/ de Bretón de los Herreros, 11 (Logroño)	La Rioja	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 91	Centro Asesor de la Mujer y Cámara de Comercio de La Rioja	La Rioja	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 92	Problemas en el acceso a la Consejería de Administración Pública y Hacienda de Logroño	La Rioja	Relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas
DENUNCIA 93	Falta de accesibilidad en el Teatro Cine Perelló de Melilla	Melilla	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 94	Acceso a oficina de Correos de Vitoria	País Vasco	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 95	Uso inadecuado de las plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida en Gijón	Principado de Asturias	Entorno construido y urbanístico
DENUNCIA 96	Los problemas de accesibilidad de la estación de autobuses de Murcia	Región de Murcia	Transportes



	Título de la denuncia	Ámbito territorial	Ámbito temático
DENUNCIA 97	Falta de programación en lengua de signos en la Radiotelevisión de Murcia	Región de Murcia	Comunicación, tecnologías de la información y la comunicación y medios y canales digitales
DENUNCIA 98	Falta de recursos de apoyo al alumnado sordo en el Colegio Santa María de Gracia en Murcia	Región de Murcia	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 99	Escalón de acceso en el Restaurante Foster´s Hollywood de Murcia	Región de Murcia	Bienes, productos y servicios a disposición del público
DENUNCIA 100	Falta de medios para facilitar la comunicación en la Universidad de Murcia (Campus de Espinardo)	Región de Murcia	Bienes, productos y servicios a disposición del público



