



RECOMENDACIONES AÑO 2017

ÍNDICE

ÍNDICE	2
R/1/17 VÍDEOS DE LA GUARDIA CIVIL SIN ACCESIBILIDAD	3
R/2/17 VÍDEOS DE LA POLICÍA NACIONAL	4
R/3/17 DISCRIMINACIÓN TESTIGOS DE OTORGAMIENTO	5
R/4/17 TESTAMENTO CERRADO	7
R/5/17 DISCRIMINACIÓN JUBILACIÓN CLASES PASIVAS	9
R/6/17 CUOTA DE RESERVA PARA VTC	10
R/7/17 ACCESIBILIDAD INAEM	11
R/8/17 AMPLIACIÓN DE PORCENTAJE DE SUBITULADO.....	12
R/9/17 AMPLIACIÓN HORAS DE AUDIODESCRIPCIÓN.....	13
R/10/17 AMPLIACIÓN HORAS DE LENGUA DE SIGNOS	14
R/11/17 AUSENCIA DE INTERPRETACIÓN EN COMUNIDADES AUTÓNOMAS	16
R/12/17 ENTRADA LATERAL EN TAXIS ACCESIBLES	18
R/13/17 CAMBIADORES ACCESIBLES EN ESTACIONES	19
R/14/17 ASCENSOR EN CERCANÍAS DE RECOLETOS.....	20
R/15/17 CERCANÍAS C-2 MADRID	21
R/16/17 CONCESIONES TRANSPORTE CARRETERA.....	24
R/17/17 RESERVA BILLETE EN PAGINA WEB.....	26
R/18/17 VIDEINTERPRETACIÓN PRESENCIAL	27
R/19/17 ACCESIBILIDAD FILMOTECA NACIONAL.....	29
R/20/2017 ACCESIBILIDA A LAS VIVIENDAS	30
R/21/17 EDUCACIÓN INCLUSIVA EN EL EXTERIOR.....	31
R/22/17 EDUCACIÓNINCLUSIVA	33
R/23/17 ATENDO EN CERCANÍAS	35
R/24/17 DENEGACIÓN DE PÓLIZA DE SEGURO.....	36
R/25/17 AUSENCIA DE ACCESIBILIDAD DEL 112	38

R/1/17 VÍDEOS DE LA GUARDIA CIVIL SIN ACCESIBILIDAD

1. ANÁLISIS

Presentan una queja porque los vídeos de la Guardia Civil, no están subtítulos y, en general, se trata de vídeos para concienciar.

Así los vídeos: "Ten cabeza: Lleva el material adecuado, con la verde mola más y otra con perro" que se encuentran en la url

<http://www.guardiacivil.es/es/index.html> no están subtítulos, por tanto no cumplen con el nivel AA de accesibilidad en materia de subtítulo. Las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas no se enteran de los contenidos.

A su vez, el artículo 12 del Real Decreto 1494/2007 regula la obligatoriedad de emitir contenidos que sean accesibles para las personas con discapacidad y de edad avanzada. La accesibilidad comprenderá la subtítulo en abierto de los mensajes hablados de las campañas institucionales. Para la emisión en lengua de signos de los mensajes hablados (sistema de ventana menor en ángulo de la pantalla), la audiodescripción y la locución de todos los mensajes escritos que aparezcan, se estará a lo regulado por la Ley 27/2007, de 23 de octubre.

2. RECOMENDACIÓN

Ministerio del Interior

Dirección General de la Guardia Civil. Gabinete técnico. Gabinete de prensa

«En la página web <http://www.guardiacivil.es/es/index.html> donde se encuentra el video "Ten cabeza, lleva el material adecuado" y otros similares no están subtítulos, ni audiodescritos, por lo que no cumplen el nivel AA de accesibilidad.

Es necesario que las campañas de concienciación y cualquier otro tipo de campaña que lleve audiovisual se encuentren subtítulos y audiodescritas conforme a la norma UNE 139803:2012 y nivel AA».

R/2/17 VÍDEOS DE LA POLICÍA NACIONAL

1. ANÁLISIS

El canal YouTube de la policía nacional no es accesible

<https://www.youtube.com/user/Policia>.

Ni la galería de vídeos de unidades policiales, ni los de actuaciones policiales son accesibles.

Los vídeos tienen voz, pero no están subtítulos para personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. Tampoco audiodescritos para personas ciegas o con discapacidad visual y por tanto no cumple con el nivel AA de accesibilidad en materia de subtítulo y audiodescripción de contenidos audiovisuales, conforme a la norma UNE 139803:2012.

A su vez, el artículo 12 del Real Decreto 1494/2007 regula la obligatoriedad de emitir contenidos que sean accesibles para las personas con discapacidad y de edad avanzada. La accesibilidad comprenderá la subtitulación en abierto de los mensajes hablados de las campañas institucionales. Para la emisión en lengua de signos de los mensajes hablados (sistema de ventana menor en ángulo de la pantalla), la audiodescripción y la locución de todos los mensajes escritos que aparezcan, se estará a lo regulado por la Ley 27/2007, de 23 de octubre.

2. RECOMENDACIÓN

Al Ministerio del Interior

Dirección General de la Policía

Se comprueba que en la página web, YouTube de la Policía Nacional, los vídeos no están subtítulo, ni audiodescritos. Es necesario que estos estén subtítulos y audiodescritos, conforme a la norma UNE 139803:2012 para evitar que las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, las personas ciegas y con discapacidad visual estén excluidas de sus contenidos.

R/3/17 DISCRIMINACIÓN TESTIGOS DE OTORGAMIENTO

1. ANÁLISIS

Mediante cita previa, se personan en la OADIS un grupo de profesionales de la abogacía, que son personas con discapacidad, para comentar la posible supresión de los artículos del Código Civil que obligaban a presentar certificado médico para casarse.

A su vez, manifiestan que la normativa del Reglamento del Notariado que es del año 1944, es discriminatoria para las personas ciegas o con discapacidad visual.

En concreto, la exigencia de testigos idóneos cuando alguno de los otorgantes no sepa o no pueda leer ni escribir, para el otorgamiento de escrituras y documentos notariales, recogidos en el artículo 180 del Reglamento del Notariado:

“En la autorización de las escrituras públicas no será necesaria la intervención de testigos instrumentales, salvo que la reclamen el Notario autorizante o cualquiera de las partes o **cuando alguno de los otorgantes no sepa o no pueda leer ni escribir**. Esta disposición se aplicará a los protestos sin perjuicio de las normas que sobre esta materia se dicten en lo sucesivo. Se exceptúan de esta disposición los testamentos que se regirán por lo establecido en la legislación civil”.

En la legislación civil (Código Civil):

Artículo 697. [Testigos del otorgamiento]

“Al acto de otorgamiento deberán concurrir dos testigos idóneos:

2º Cuando el testador, aunque pueda firmarlo, sea ciego o declare que no sabe o no puede leer por sí el testamento”.

2. RECOMENDACIÓN

Ministerio de Justicia

Secretaría General de la Administración de Justicia

- «Que se derogue el artículo 180 del Reglamento del Notariado y el artículo 697 del Código Civil que suponen una discriminación para las

personas ciegas y con discapacidad visual, teniendo en cuenta las posibilidades tecnológicas que permite el acceso a la información, actuación y la firma digital».

- «Asimismo, en el reglamento del notariado o en el que corresponda, deberá incorporarse una normativa que regule que las notarías deberán estar dotadas de adaptaciones informáticas para que los testigos y los testadores con discapacidad visual puedan leer y firmar los documentos públicos».

R/4/17 TESTAMENTO CERRADO

1. ANÁLISIS

El grupo detallado en la recomendación anterior, que además de profesionales de la abogacía son personas con discapacidad, informa que la normativa del Código Civil sigue perjudicando y es discriminatoria para las personas con discapacidad visual.

Así, en materia de testamento cerrado el artículo 708:

Artículo 708. [Imposibilidad de hacer testamento cerrado]

“No pueden hacer testamento cerrado los ciegos y los que no sepan o no puedan leer”.

Este artículo es discriminatorio para las persona ciegas y con discapacidad visual. En el momento actual, las tecnologías suplen la necesidad de la visión. A modo de ejemplo está KNFB Reader: Es suficiente sacar una foto a un texto impreso y la aplicación lo leerá en voz alta. Se puede configurar para distintos tipos de documento y es capaz de orientar al usuario mediante comandos de voz y vibraciones, para que coloque la cámara en la posición correcta al capturar el documento.

Es decir, que, actualmente, existen soluciones capaces de convertir el texto a voz y mantener este artículo en el que a las personas ciegas o con discapacidad visual se les prohíbe realizar testamento cerrado es injusto. Existen medios mecánicos o tecnológicos para su redacción que no tiene por qué ser escrita en tinta. También, está la firma digital o en su caso la firma presencial a realizar en los documentos.

2. RECOMENDACIÓN

Ministerio de Justicia

Secretaría General de la Administración de Justicia

Se propone la modificación del artículo 708 del Código Civil por:

«No adecuarse a la realidad. Las personas ciegas o con discapacidad visual podrán otorgar testamento cerrado siempre que declaren haber utilizado medios de apoyos mecánicos o tecnológicos y lo pueden realizar en

presencia del notario, para escribirlo y leerlo, y siempre que observen los restantes requisitos de validez establecidos en este código.

Asimismo, en el reglamento del notariado, o en el que corresponda, deberá incorporarse una normativa en la que se regule que las notarías deberán estar dotadas de adaptaciones informáticas, para que los testigos y los testadores con discapacidad visual puedan leer y firmar los documentos públicos».

R/5/17 DISCRIMINACIÓN JUBILACIÓN CLASES PASIVAS

1. ANÁLISIS

La ausencia de legislación armonizadora del empleado público, encuadrado en el Régimen de Clases Pasivas, frente al que lo dispuesto en el Régimen de Seguridad Social, en lo relativo a la edad de jubilación de funcionarios con discapacidad igual o superior al 65%. Esta situación debería homologarse a lo establecido en el Régimen General de Seguridad Social.

La OADIS, ante la posible discriminación que supone la no equiparación plena entre el Régimen General de Seguridad Social y el Especial de los Funcionarios públicos, realizó recomendaciones en el año 2011 y 2015 sin que se haya solucionado este asunto.

2. RECOMENDACIÓN

Al Ministerio de Hacienda y Función Pública

Secretaría de Estado de Función Pública

«En razón a lo anterior, donde subsiste discriminación por ser de un régimen u otro, es necesario que la posible extensión de la jubilación anticipada de los trabajadores con discapacidad al Régimen de clases pasivas se realice la correspondiente reforma de la normativa existente ».

R/6/17 CUOTA DE RESERVA PARA VTC

1 ANÁLISIS

Los vehículos destinados al arrendamiento con conductores (VTC) no son accesibles para las personas con movilidad reducida.

Actualmente, este tipo de vehículos no está incluido en la normativa estatal de accesibilidad al transporte, por lo que no rigen las obligaciones de accesibilidad (que si está regulada para el sector del taxi).

La Dirección General de Transportes Terrestres del Ministerio de Fomento manifiesta que no es posible acceder a lo solicitado por el CERMI ya que la actividad de arrendamiento de vehículos con conductor, aunque sujeta a autorización, es una actividad privada no un servicio público y, por tanto, su ejercicio es de libre competencia y la Administración no puede imponer, a una parte de ellos, determinadas obligaciones del servicio público y a otros no.

La OADIS entiende que al ser un medio de transporte, regulado y autorizado por una institución pública, donde también se paga una licencia, aunque no se denomine de servicio público, es un servicio a disposición del público, (con base en el artículo 29 de la Ley General de las Personas con Discapacidad y su inclusión social) y por tanto puedan imponerse determinadas obligaciones para evitar discriminación en el transporte, si no en la totalidad de la flota, al menos en un 10% de la misma.

2 RECOMENDACIÓN

Al Ministerio de Fomento

Secretaría General de Transportes

«Que se incluyan en la normativa estatal de accesibilidad al transporte a los vehículos de arrendamiento con conductor, al tratarse de un servicio a disposición del público (en base en el artículo 29 de la Ley General de las Personas con Discapacidad y su inclusión social) y, por tanto, puedan imponerse determinadas obligaciones, para evitar discriminación en el transporte, si no en la totalidad de la flota al menos en un 10% de la misma».

R/7/17 ACCESIBILIDAD INAEM

1. ANÁLISIS

El Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM) es el organismo de la Secretaría de Estado de Cultura que se ocupa de articular y desarrollar los programas relacionados con el teatro, la danza, la música y el circo.

Las personas con movilidad reducida encuentran dificultades para acceder a las dependencias del edificio de la calle Torregalindo en Madrid, ya que en la puerta de acceso hay un escalón elevado, sin que se señalice otro itinerario de entrada.

En febrero de 2017, informan a la OADIS, que el edificio es objeto de la redacción de un proyecto de reforma interior y adaptación a la normativa vigente.

A pesar de las peticiones de informe de la situación de las obras a lo largo de 2017, no se ha recibido contestación.

2. RECOMENDACIÓN

Al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

A la Secretaría de Estado de Cultura

«Que el 4 de diciembre de 2017 finalizó el plazo para que las dependencias estatales fueran accesibles. Se precisa conocer si ya se han realizado las obras o, en su caso, si están pendientes de ejecución, por lo que se precisa conocer su estado actual así como la fecha de finalización».

R/8/17 AMPLIACIÓN DE PORCENTAJE DE SUBITULADO.

1. ANÁLISIS

La ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual., reguló los plazos de realización de subtitulación hasta el año 2013, siendo actualmente un texto consolidado.

La normativa que regula en abierto y cobertura estatal o autonómica se subtitula al 90%. Los canales de servicio público son el 75% de programación.

Según el informe publicado por el CESyA, para el año 2017, las cadenas cumplieron con sus objetivos en general, menos cuatro de reciente creación y algunas hasta superaron el porcentaje establecido.

El subtitulado se reguló de forma gradual para evitar grandes ajustes económicos en las televisiones.

No obstante, desde el año 2013, cuando finalizaron los plazos graduales de aumentar el subtitulado, no se ha regulado un nuevo plazo para llegar al 100 por 100 de la programación.

2. RECOMENDACIÓN

Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

Secretaría de Estado de Telecomunicación y Agenda Digital

«Que para evitar que las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas se queden sin poder ver los programas que les interesen, dado el tiempo transcurrido desde la última normativa, que establecía plazos de subtitulación, y con los avances tecnológicos se amplíe el porcentaje del subtitulado hasta el 100 por 100, en la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual».

R/9/17 AMPLIACIÓN HORAS DE AUDIODESCRIPCIÓN.

1. ANÁLISIS

Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, reguló los plazos de realización de audiodescripción hasta el año 2013, siendo actualmente un texto consolidado.

La normativa que regula en abierto y cobertura estatal o autonómica, se audiodescribe 10 horas a la semana. Los canales de servicio público son de 2 horas a la semana de programación.

En ocasiones, superan esta cifra, pero en otras no la superan aunque el cómputo anual suele ser lo regulado.

La audiodescripción se reguló de forma gradual para evitar grandes ajustes económicos en las televisiones.

No obstante desde el año 2013, cuando finalizaron los plazos graduales de aumentar la audiodescripción, no se han regulado nuevos plazos.

La realidad es que las personas con discapacidad visual, en ocasiones no pueden ver su programación porque no se encuentra audiodescrita. Esto supone una discriminación para las personas ciegas, con discapacidad visual y sordociegas.

2. RECOMENDACIÓN

Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

Secretaría de Estado de Telecomunicación y Agenda Digital

«Que para evitar que las personas ciegas, con discapacidad visual y sordociegas se queden sin poder ver los programas que les interesen y dado el tiempo transcurrido desde la última normativa que establecía plazos de audiodescripción, se amplíe el porcentaje de cumplimiento de forma gradual por anualidades, ampliando dichos plazos en la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual».

R/10/17 AMPLIACIÓN HORAS DE LENGUA DE SIGNOS

1. ANÁLISIS

Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, reguló los plazos de realización de la lengua de signos (hasta el año 2013) siendo actualmente un texto consolidado.

La normativa, que regula en abierto la cobertura estatal o autonómica, incorpora la lengua de signos en 10 horas a la semana. Los canales de servicio público son de 2 horas a la semana.

En ocasiones, se supera esta cifra, pero, en otras, no aunque el cómputo anual suele ser lo regulado.

La audiodescripción se reguló de forma gradual para evitar grandes ajustes económicos en las televisiones.

No obstante desde el año 2013, en que finalizaron los plazos graduales para aumentar la audiodescripción, no se ha regulado un nuevo plazo para llegar al 100 por 100 de la programación.

La realidad es que las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas usuarias de la lengua de signos, en ocasiones no pueden ver su programación porque no está en lengua de signos. Lo que supone una discriminación

A su vez, la programación en lengua de signos se realiza en horarios de madrugada o a primera hora de la mañana (casi nunca en horarios de mayor audiencia). La persona que interpreta se queda en una pantallita a la derecha de la televisión que apenas se ve.

2. RECOMENDACIÓN

Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

Secretaría de Estado de Telecomunicación y Agenda Digital

1. «Para evitar que las personas sordas, con discapacidad auditiva, y sordociegas usuarias de la lengua de signos, se queden sin poder ver los programas que les interesen y dado el tiempo transcurrido desde la última normativa (que establecía plazos de lengua de signos hasta el

año 2013), se amplíe el porcentaje de cumplimiento de forma gradual por anualidades, ampliando dichos plazos en la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual.

2. A su vez, es necesario regular que los programas que emiten en lengua de signos estén en horarios de mayor audiencia y que las pantallas donde aparece el intérprete se sitúen a mayor altura. Para todo esto, deberán contactar con el movimiento asociativo de personas con discapacidad auditiva para que les asesoren en este tema».

R/11/17 AUSENCIA DE INTERPRETACIÓN EN COMUNIDADES AUTÓNOMAS

1. ANÁLISIS

La mayoría de las televisiones autonómicas no subtitulan. Un gran número de las quejas planteadas a la OADIS son las de las Comunidades Autónomas de Madrid, Valencia, Aragón y Murcia.

Desde la OADIS no se pueden realizar actuaciones previas, porque salvo la queja presentada por la persona con discapacidad o el movimiento asociativo, se desconoce el manejo de la gestión del subtitulado, la audiodescripción y la lengua de signos.

La CNMC no tiene competencias para inspeccionar las supuestas infracciones y las comunidades autónomas aún cuando en sus estatutos de autonomía establecen la obligatoriedad de asumir las competencias audiovisuales, no consta el organismo competente para ello.

La Ley General de la Comunicación Audiovisual establece unos porcentajes mínimos de programas subtitulados y una cantidad de horas a la semana de interpretación con lengua de signos y de audiodescripción.

Estas obligaciones se aplican a los servicios de comunicación audiovisual televisiva en abierto y de cobertura estatal o autonómica.

Las autonomías al igual que la televisión pública deben estar 90 por ciento subtituladas y con 10 horas de audiodescripción y lengua de signos a la semana.

2. RECOMENDACIÓN

Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital

«Con el fin de trasladar las denuncias que recibe la OADIS por incumplimiento de la accesibilidad audiovisual en las televisiones autonómicas, informen de cuáles son los organismos de las comunidades autónomas a quienes competente iniciar los procedimientos de infracciones y sanciones en materia audiovisual, por incumplimiento de los contenidos audiovisuales relativos al

subtitulado, audiodescripción y lengua de signos (esto es, 90 por ciento de la programación subtitulada, y 10 horas semanales en audiodescripción y lengua de signos)».

R/12/17 ENTRADA LATERAL EN TAXIS ACCESIBLES

1. ANÁLISIS

Cuando una persona con movilidad reducida precisa llevar un equipaje voluminoso, no es posible hacerlo en un taxi porque se utiliza el maletero para ubicar la silla de ruedas. Ya en otras épocas se utilizaba un tipo de “taxi hirecar” que disponía de un acceso en el lateral.

La OADIS solicita información al CEAPAT, sobre la existencia de modelos que permitan otro tipo de acceso que no sea el del maletero, e informa:

En el informe realizado por el CEAPAT, manifiesta que fue comercializado el vehículo LTI Vehicles tipo FX4/FL2, denominación comercial "taxi Hirecar", que tenía el acceso lateral y el espacio para la persona en su silla de ruedas integrado en la superficie situada detrás del copiloto. Se vendieron 100 unidades, pero la empresa comercializadora desconoce si actualmente los vehículos de este tipo continúan en circulación.

Por otra parte, CEAPAT comunica que no tiene constancia de la existencia de otros modelos de taxi accesible con la plaza de PMR situada en otro lugar que no sea el espacio para el maletero del vehículo.

2. RECOMENDACIÓN

Ministerio de Economía, Industria y Competitividad

Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación

«Que estudien la aplicación de medidas de fomento de la fabricación de modelos de taxi accesibles en los que la plaza para el viajero con silla de ruedas esté situada fuera del maletero del coche, es decir, según el modelo homologado por CEAPAT (acceso lateral y espacio para la persona en silla de ruedas integrado en la superficie situada detrás del copiloto)».

R/13/17 CAMBIADORES ACCESIBLES EN ESTACIONES

1. ANÁLISIS

Actualmente los baños de las estaciones de aeropuertos, ferrocarril y puertos están adaptados a personas con movilidad reducida, salvo en lo que se refiere a los cambiadores. No obstante, hay personas con movilidad reducida que necesitan atender a sus bebés y no tienen cambiadores, por ello, es necesaria la habilitación de espacios que hagan posible el cambio de pañal a bebés, menores e incluso a adultos.

2. RECOMENDACIÓN

Al Ministerio de Fomento

Secretaria de Estado de Infraestructuras, Transporte y Vivienda

«Que se realicen las adaptaciones para disponer de cambiadores accesibles, en cualquier estación de transporte: ferrocarril, aeropuertos, puertos y autobús. Es necesario que se pueda llevar a cabo "en función de las disponibilidades presupuestarias"».

R/14/17 ASCENSOR EN CERCANÍAS DE RECOLETOS

1. ANÁLISIS

El 21 de agosto de 2017 se reciben fotografías de la estación de Recoletos en Madrid. Finalizadas las obras, no han construido un ascensor accesible.

Se trata de un centro de gran afluencia entre los trabajadores y visitantes con movilidad reducida que acceder al:

1. CERMI, calle Recoletos, 1
2. Zona turística para todos y todas y también de acceso de la ciudadanía madrileña, entre otros:
 - a. Ayuntamiento de Madrid
 - b. Plaza de La Cibeles.
 - c. Banco de España
 - d. Casa de América
 - e. Biblioteca Nacional

Por tanto, no se ha solucionado la accesibilidad del cercanías en el Paseo de Recoletos, a pesar de ser una zona de mucho tránsito y con empresas que emplean a trabajadores usuarios de sillas de ruedas y/o con movilidad reducida

2. RECOMENDACIÓN

Ministerio de Fomento

RENFE

«Que se apruebe una partida presupuestaria, para la realización de obras de instalación del ascensor, teniendo en cuenta que se trata de una zona donde transitan habitualmente personas con movilidad reducida y que la estación de cercanías accesible más cercana se encuentra en Sol o en Nuevos Ministerios».

R/15/17 CERCANÍAS C-2 MADRID

1. ANÁLISIS

Se personaron en la OADIS diversas personas (8 en total) con movilidad reducida, residentes en Torrejón de Ardoz, con escritos de queja por ausencia de accesibilidad en el trayecto del cercanías Torrejón de Ardoz-Madrid-Torrejón de Ardoz.

Las personas citadas, el día 7 de octubre de 2016, esperaron hasta el paso de un tren accesible el siguiente espacio de tiempo:

- Trayecto Torrejón-Madrid: **1 hora y media:**
- Trayecto Madrid-Torrejón: **2 horas.**

Solicitado informe a Renfe/Atendo, manifiesta lo siguiente:

«En la Línea C2: Guadalajara - Madrid Chamartín, aunque circulan trenes accesibles de las Series CIVIA y 447 reformadas, no es posible establecer una frecuencia de paso estable, debido a la gran cantidad de circulaciones existentes y los cambios de trenes que pueden surgir por incidencias o rotaciones de material».

Renfe/Atendo facilita un teléfono de información de atención a personas con discapacidad: 902 24 05 05, que informa del paso de trenes accesibles por las estaciones de cercanías.

Asimismo, facilita el enlace

<http://www.renfe.com/viajeros/atendo/lineascercanias> de su página web que informa de las líneas de Cercanías accesibles y de la frecuencia de paso de los trenes.

La Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS) realizó la comprobación de la accesibilidad y el funcionamiento del teléfono 902 24 05 05. Se solicita la siguiente información: “horas en las que salen de la estación de Atocha para Torrejón de Ardoz trenes accesibles a partir de las 10:00 y, de vuelta, a partir de las 14:00”.

Se realizaron hasta tres llamadas en las que, no solo no se consigue la información solicitada, sino que se facilitan teléfonos erróneos incluso

contradiendo el informe de Renfe y su página Web. Se llega, incluso, hasta informar que no hay trenes accesibles en la línea C2 y C7, línea que utiliza las personas que plantean la queja y en trenes accesibles.

Por ello, se vuelve a solicitar informe a Renfe sobre la imposibilidad de obtener información veraz en el teléfono facilitado en su informe.

Desde Renfe se informa que en las líneas no accesibles, como es el caso de la Línea C2, sólo es posible facilitar información sobre los trenes accesibles de las siguientes dos horas e incluso no está garantizado el paso de trenes accesibles en esas horas.

Comunican, asimismo, que ha fallado el *protocolo* establecido y que el teléfono al que realmente hay que llamar es el 902 24 05 05 que es el teléfono directo con el Centro de Gestión de Cercanías Madrid, por lo que se recordará al personal encargado de su aplicación no desviar las solicitudes a otros teléfonos que solo provocarían confusión en los usuarios.

Conclusión:

El teléfono 902 24 05 05, no soluciona la ausencia de accesibilidad de dicha línea, si bien hay que tener en cuenta que, de acuerdo con la normativa aplicable, las infraestructuras y material de transporte, existentes en fecha 4 de diciembre de 2010, que sean susceptibles de ajustes razonables, deben cumplir las condiciones de accesibilidad a fecha de 4 de diciembre de 2017.

2. RECOMENDACIONES

Al Ministerio de Fomento

Secretaría General de Transporte

Renfe

1. «Que las líneas de cercanías C2 y C7, al haber transcurrido el tiempo establecido en la normativa, deben ser accesible. No obstante, dado los gastos que han ocasionado la realización de las numerosas obras de ámbito nacional, se entiende que las obras deberán planificarse dentro del crédito presupuestario. Es necesario que esta planificación sea realizada de forma prioritaria, ya que el volumen de personas que viven, trabajan y se desplaza a Madrid es muy superior a las que lo hacen a cualquier otra localidad debido a la población existente.

2. A su vez, se debe planificar a diario el número de trenes accesibles que pasen por las líneas de cercanías C2 y C7, habilitando un teléfono, un chat o un enlace que indique la hora a la que pasan los trenes accesibles, al igual que se han habilitado numerosas aplicaciones tecnológicas para información sobre los autobuses urbanos. Esto supondría un ajuste razonable provisional, hasta que las líneas fueran totalmente accesibles».

R/16/17 CONCESIONES TRANSPORTE CARRETERA

1. ANÁLISIS

El Ministerio de Fomento informa a la OADIS, lo siguiente:

«En la actualidad sigue vigente la concesión VAC-051 (Madrid, Badajoz y Valencia con Hijuelas) así como la concesión VAC-051 (Valverde del Fresno-Cáceres-Madrigal de la Vera-Navalmoral de la Mata-Plasencia con Hijuelas) de la titularidad de MIRAT TRANSPORTES, S.L., que realiza el servicio, entre otros destinos, hasta Acebo; esta concesión no exige a los vehículos la condición de accesibilidad para personas que viajen en su propia silla de ruedas».

Se indica que, previsiblemente, la licitación de renovación del contrato de gestión de servicio público de transporte regular se realizará en el primer semestre de año 2017 y, en esta renovación, el pliego de condiciones del contrato recogerá todas las características previstas en los apartados 3.1 a 3.11 del Anexo VII de la Directiva 2001/85/CE, que permite la accesibilidad a los vehículos de personas con movilidad reducida y el transporte de personas en silla de ruedas, con sistema de retención conforme a la Norma ISO 10542, así como el cumplimiento de todas las demás condiciones descritas en el párrafo quinto del informe transcrito.

Por lo expuesto, el cumplimiento de todos los requisitos necesarios para lograr la plena accesibilidad de los vehículos afectados por la queja planteada no se producirá hasta que se lleve a efecto la renovación del contrato de la gestión del servicio público de transporte.

Finalmente, el 11 de enero de 2018, el Director General de Transporte Terrestre, informa al seguimiento de la OADIS que:

«A partir de la entrada en vigor del Real Decreto 55/2017, de 3 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española, los pliegos de condiciones de contratos de gestión de servicios públicos de transporte regular de uso general de viajeros por carretera deberán detallar la fórmula de revisión de precios aplicable, que cumpla con los principios y límites contenidos en la citada norma. Estas fórmulas tipo para la

revisión de tarifas tendrán que ser aprobadas por Consejo de Ministros mediante un Real Decreto.

A día de hoy el proyecto de Real Decreto ha cumplido el trámite de información pública, se encuentra pendiente de informe del Consejo de Estado previo a su remisión al Consejo de Ministros.

Esta Dirección General tiene el propósito de licitar la renovación del contrato de gestión de servicio público de transporte regular de uso general de viajeros por carretera entre Madrid, Badajoz y Valencia en cuanto esté aprobado dicho Real Decreto que permita incorporar la fórmula de revisión de tarifas».

La OADIS entiende que la accesibilidad a los transportes se regula con la normativa ya derogada del año 2003. En esa normativa, ya se ha regulado la accesibilidad a los transportes a partir del 4 de diciembre de 2017 y hay que cumplir con ella sin más demora.

2. RECOMENDACIÓN

Al Ministerio de Fomento

Secretaría General de Infraestructuras

Dirección general de transporte terrestre

«La normativa de accesibilidad a las personas con discapacidad, aprobada a lo largo de los años, establecía como plazo para que el transporte fuera accesible el 4 de diciembre de 2017, por tanto, no hay que esperar ninguna nueva normativa ya que la que existe no ha sido derogada. De manera que deberán cumplir con la normativa sin más demora, sea revisión de tarifas, sea revisión de licencias y/o cualquier otro. El no cumplimiento de la accesibilidad conlleva la iniciación de un expediente de infracciones y sanciones».

R/17/17 RESERVA BILLETE EN PAGINA WEB

1. ANÁLISIS

Al realizar la reserva de un billete aéreo le denegaron la oferta publicitada a en la página web.

La empresa informa que no ha existido denegación de reserva sino que, en el momento de hacer la reserva, la oferta que aparecía en la página web del precio del billete había cambiado.

A su vez, informa que cuando un pasajero solicita un servicio especial como es el caso de una persona con discapacidad, que requiere de servicio de atención y medidas de accesibilidad, es precisa la aprobación previa por la compañía aérea de estas condiciones y, en este caso, la confirmación llegó cuando el precio del billete había subido.

Por otra parte, el mantenimiento de la oferta a pesar de la demora en la confirmación de la reserva (motivado para garantizar las medidas de accesibilidad) se trata de una medida que no está prevista en la normativa vigente.

2. RECOMENDACIÓN

Al ministerio de Fomento

Secretaria General de Transporte

Dirección General de Aviación civil

Al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Aecosan

«A las personas con movilidad reducida, al tratar de obtener un vuelo a bajo coste, les resulta imposible porque previamente necesitan confirmar si el vuelo es o no accesible, lo que en ocasiones conlleva que la oferta finalice y el billete suba de precio.

Es necesario, que se prevea en la normativa vigente la inclusión del mantenimiento de la oferta a pesar de la demora en la confirmación de la reserva (motivado para garantizar las medidas de accesibilidad)».

R/18/17 VIDEINTERPRETACIÓN PRESENCIAL

1. ANÁLISIS

En el año 2015, una trabajadora sorda usuaria de lengua de signos no tuvo acceso a la información telefónica, en las mismas condiciones que el resto de la ciudadanía, al negarle el Jefe de la Sede de la Red de Atención Telemática que, por protocolo y normativa, no podían atenderle por llamar a través de un intérprete (videointerpretación), por lo que no podían informarle sin contactar telefónicamente de forma personal y por voz.

La OADIS recibe informe de la Subdirección General de Prestaciones por Desempleo y manifiesta que:

«La interesada pretendía acceder a los datos personales a través de un intérprete de lengua de signos sin ostentar el mismo ninguna representación ante el SEPE para la cesión de datos de carácter personal a un tercero, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 del reglamento de desarrollo de la Ley orgánica 15/12999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Por ello, habría sido necesario que, previamente, en el SEPE obrase la documentación indicada en el artículo citado acreditativa de la condición de representante de la persona afectada».

La OADIS solicita informe a la Agencia Española de Protección de Datos que manifiesta que las consultas realizadas por teléfono, a través de intérprete de lengua de signos, se consideran “gestiones realizadas a través de un representante” por lo que es preciso que cumplan con las condiciones establecidas en la normativa, es decir, se considera acreditada la representación mediante apoderamiento “apud acta” realizado por comparecencia personal o en sede electrónica o bien a través de la inscripción en un registro electrónico de apoderamiento de la Administración Pública correspondiente.

Estos requerimientos son necesarios para la protección de datos de carácter personal y evitar que alguien pueda suplantar a otra persona para obtener

información o datos personales de ella o bien realizar gestiones en su nombre sin conocimiento del interesado.

La OADIS entiende que es discriminatorio puesto que si se puede hacer por medio de voz y no por medios visuales es una discriminación directa, teniendo en cuenta que actualmente existe firma de certificado digital y tecnología que permite identificar a la persona interesada.

Además acceder por medio “apud acta” no es posible porque los intérpretes no son fijos sino cambiantes y no siempre acude el mismo intérprete.

2. RECOMENDACIÓN

A la Agencia de Protección de Datos

«Que se incorpore, en la ley orgánica de protección de datos de carácter personal, una nueva normativa donde conste que las actuaciones no solo se realizarán por voz, sino también por medios alternativos que permitan comprobar quien hace la llamada por videoconferencia o por chat, teniendo en cuenta la firma digital y las tecnologías.

Una vez modificado el artículo correspondiente, informarán a las administraciones públicas de la posibilidad de realizar actuaciones a través de videoconferencia, chat o cualquier otro medio con el que las personas sordas o con discapacidad auditiva puedan relacionarse».

R/19/17 ACCESIBILIDAD FILMOTECA NACIONAL

1. ANÁLISIS

La filmoteca nacional (Cines Doré) cuenta con servicio de subtítulo en versión original para las películas extranjeras. De esto se benefician las personas oyentes y extranjeras: no tienen subtítulo accesible, ni audiodescripción, ni bucle de inducción magnética en la sala o individuales.

2. RECOMENDACIÓN

Dirección General del ICAA

«Que estudien la forma de implementar en la Filmoteca Nacional, el subtítulo accesible, la audiodescripción y el bucle de inducción magnética para que las personas sordas, con discapacidad auditiva, sordociegas, ciegas y con discapacidad visual, puedan acceder a la programación de la filmoteca».

R/20/2017 ACCESIBILIDA A LAS VIVIENDAS

1. ANÁLISIS

Las personas con movilidad reducida siguen estando encerradas en sus casas cuando no se realizan obras de accesibilidad. Actualmente, personas mayores de 70 años no pueden acceder a la calle al tener escaleras que les impide su tránsito.

Las interpretaciones que se dan sobre la accesibilidad a los espacios públicos urbanizados y edificaciones que deberían ser accesibles el 4 de diciembre de 2017, no resulta de aplicación el artículo 10.1.b.) de la Ley de Propiedad Horizontal, al existir un criterio interpretativo que son los ajustes razonables. También lo reconoce el texto refundido de la ley general de los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (disposición adicional tercera) y en el RDL 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley de suelo y rehabilitación urbana (art.2.5.)

Si bien existe abundante normativa que determina los ajustes razonables la realidad es que las personas con movilidad reducida que no pueden acometer las obras de accesibilidad se encuentran encerradas en sus casas. Por otro lado, si las viviendas tienen 50 años por el Código Técnico de Edificación, las obras de accesibilidad deben realizarse sin ajustes razonables, lo que resulta contradictorio.

En general no son las viviendas de rentas bajas, quienes solicitan las obras de accesibilidad.

2. RECOMENDACIÓN

Ministerio de Fomento

Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo

«La ausencia de accesibilidad en un inmueble ocasiona que personas con movilidad reducida no puedan salir del mismo, lo que supone una discriminación directa; el ajuste razonable no puede justificar el encierro en sus casas. Por ello, deberán resolver, vía subvenciones a viviendas de rentas bajas o mediante normativa la obligatoriedad de realizar obras de accesibilidad».

R/21/17 EDUCACIÓN INCLUSIVA EN EL EXTERIOR

1. ANÁLISIS

CERMI, durante los años 2015 y 2016, ha presentado quejas porque los colegios españoles en el extranjero, competencia del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, no tienen compromiso con la educación inclusiva.

En concreto son dos colegios: en Lisboa y en Roma.

El de Roma, en su momento, se inició un expediente y hasta el momento no se ha resuelto el tema.

El de Lisboa negó a un menor con síndrome de asperger para que continuara en el colegio.

El motivo de incluirlo en este informe es porque el Tribunal Supremo, en su sentencia 1976/2017, de 14 de diciembre de 2017, en la que resolviendo un caso relativo a un alumno que presentaban una situación de discapacidad y sus padres reclamaban la escolarización en un centro ordinario, manifestaba:

1. Las personas con discapacidad tienen derecho a la igualdad en el acceso a la educación.
2. La normativa estatal y de las comunidades autónomas debe ser interpretada sobre lo establecido en el Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
3. Garantiza la igualdad y la no discriminación tanto para el acceso como la permanencia en el sistema educativo.
4. Los menores o estudiantes con discapacidad se integrarán en centros ordinarios con medidas de atención a la diversidad.
5. Hacer ajustes razonables conforme a sus necesidades individuales y crear un entorno que fomente al máximo el desarrollo académico y social.
6. Todo ello conlleva, realizar modificaciones y adaptaciones que se prevén para estos alumnos para su integración en centros ordinarios.
7. Necesidad de atención temprana.

8. Las administraciones educativas son las que tienen que explicar por qué los apoyos que requiere un alumno no pueden ser prestados con medidas de atención a la diversidad en los centros ordinarios.

9. Exige a las administraciones educativas una concreta puesta de medios que procure esa integración.

10. Los informes en los que se apoya la administración educativa, deben justificar ese trato diferenciado, es decir porque se opta por lo excepcional escolarización en centros de educación especial frente a lo ordinario

Esta sentencia es irreversible en cuanto a la efectividad de la inclusión educativa, por primera vez el Tribunal Supremo se pronuncia sobre la educación inclusiva.

2. RECOMENDACIÓN

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Secretaría de Estado de educación, Formación Profesional y Universidades

«Que para los colegios españoles en el extranjero, dependientes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, deberán crear una normativa o un protocolo de actuaciones que cumpla el contenido de la sentencia del Tribunal Supremo, tanto para la inclusión como para la permanencia en el centro, así como crear los apoyos individuales que precise cada persona alumna con discapacidad sin exclusión».

R/22/17 EDUCACIÓN INCLUSIVA

1. ANÁLISIS

En las OADIS se han recibido varias quejas en lo que respecta a la educación inclusiva, tanto en el acceso a los colegios como por la permanencia en los mismos, la ausencia de apoyos individuales y el acoso escolar por parte del alumnado.

Teniendo en cuenta que la educación ha sido transferida a las comunidades autónomas, la OADIS solo ha podido interesarse por los temas objeto de queja y, en su momento, derivarlo a los departamentos educativos correspondientes.

El Tribunal Supremo en su sentencia de 14 de diciembre de 2017, sentencia 1976/2017, ha clarificado cuál es la situación del alumnado con discapacidad que se resume así:

1. Las personas con discapacidad tienen derecho a la igualdad en el acceso a la educación.
2. La normativa estatal y la de las comunidades autónomas deben ser interpretadas sobre lo establecido en el Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
3. Garantiza la igualdad y la no discriminación tanto para el acceso como la permanencia en el sistema educativo.
4. Los menores o estudiantes con discapacidad se integrarán en centros ordinarios con medidas de atención a la diversidad.
5. Hacer ajustes razonables conforme a sus necesidades individuales y crear un entorno que fomente al máximo el desarrollo académico y social.
6. Todo ello conlleva, realizar modificaciones y adaptaciones que se prevén para estos alumnos para su integración en centros ordinarios.
7. Necesidad de atención temprana.
8. Las administraciones educativas son las que tienen que explicar por qué los apoyos que requiere un alumno no pueden ser prestados con medidas de atención a la diversidad en los centros ordinarios.
9. Exige a las administraciones educativas una concreta puesta de medios que procure esa integración.

10 Los informes en los que se apoye la administración educativa, deben justificar ese trato diferenciado, es decir por qué se opta por lo excepcional (escolarización en centros de educación especial) frente a lo ordinario.

Esta sentencia es irreversible y firme. En cuanto a la efectividad de la inclusión educativa, por primera vez el Tribunal Supremo se pronuncia sobre la educación inclusiva y debe cumplirse.

2 RECOMENDACIONES

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades

«1. Que para cualquier colegio dependiente del Ministerio de Educación, comunidad autónoma o entidad local, e incluso colegio concertado (que reciba subvenciones públicas), deberán publicar una normativa básica o un pacto de Estado con todas las comunidades autónomas para que se cumpla el contenido de la sentencia del Tribunal Supremo tanto para la inclusión como para la permanencia en el centro, así como crear los apoyos individuales que precisen cada persona alumna sin exclusión.

2. Que para cualquier solución que se platee se cuente con el movimiento asociativo de personas con discapacidad en virtud del principio de diálogo civil. Deberán contar con CERMI».

R/23/17 ATENDO EN CERCANÍAS

1. ANÁLISIS

En una queja recibida, se solicita la implantación del servicio RENFE/ATENDO en estaciones de cercanías del núcleo de Madrid.

Renfe indica que, para la implantación de Atendo, estudia diferentes criterios como la accesibilidad de la estación, los trenes que realizan parada, recursos disponibles (humanos y económicos) y cercanía de otras estaciones con servicio Atendo.

Hay que tener en cuenta la obligatoriedad de cumplimiento de las condiciones de accesibilidad en infraestructuras y material móvil de transporte ferroviario. Se considera que, el establecimiento de un servicio Atendo en las estaciones de cercanías de Madrid, en la que paran trenes de media y larga distancia, es un ajuste razonable para que las personas con discapacidad puedan subir al tren (de media y larga distancia) sin desplazarse a Madrid por no disponer de un servicio Atendo en dichas estaciones.

2. RECOMENDACIÓN

A RENFE

«Que se proporcione un servicio Atendo en las estaciones de cercanías en las que hacen parada los trenes de media y larga distancia como ajuste razonable y medida de acción positiva para las personas con movilidad reducida».

R/24/17 DENEGACIÓN DE PÓLIZA DE SEGURO

1. ANÁLISIS

La disposición adicional cuarta, relativa a la no discriminación por razón de discapacidad, de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro, regula lo siguiente: "No se podrá discriminar a las personas con discapacidad en la contratación de seguros. En particular, se prohíbe la denegación de acceso a la contratación, el establecimiento de procedimientos de contratación diferentes de los habitualmente utilizados por el asegurador o la imposición de condiciones más onerosas, por razón de discapacidad, salvo que se encuentren fundadas en causas justificadas, proporcionadas y razonables, que se hallen documentadas previa y objetivamente".

Esta Recomendación se realizó en el año 2015 y en el seguimiento de la Recomendación la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones informó que existe un protocolo para ello.

Se observa que, durante los años 2016 y 2017, el protocolo referido a la contratación es generalista, pero no resuelve la realidad que cuando una persona con discapacidad solicita un seguro, automáticamente, se lo deniegan.

De hecho, han tenido que acudir a la vía judicial y, a través de ella, van ganando algún juicio, que se entiende que es discriminatorio y además supone gastos anticipados tanto para las personas con discapacidad como para la administración de justicia en una situación que es de derecho.

La Oficina de Atención a la Discapacidad, considera que la denegación de contratación de un seguro de vida y/o de cualquier tipo no puede realizarse simplemente por ser persona con discapacidad sino que debe estar debidamente justificada y dicha justificación debe realizarse en una comunicación escrita dirigida a quién ha solicitado el seguro de vida y/o de cualquier tipo, pero para ello debe regularse en la normativa. De manera que, en caso de denegación de cualquier seguro que no estuviere justificado y por escrito, sea susceptible de ir a un procedimiento sancionador.

2. RECOMENDACIÓN

Al ministerio de Economía y Competitividad

Dirección General del Seguro y Fondos de Pensiones

«Que se regule, de forma más detallada, cómo debe justificarse –por parte de las empresas aseguradoras– la denegación de un seguro de vida o la imposición de condiciones más onerosas a las personas con discapacidad, sin que se permita dicha denegación o imposición de condiciones más onerosas a la simple alusión, y sin más justificación, que la discapacidad del solicitante.

Los protocolos de contratación no resuelve que a las personas con discapacidad se les deniega la contratación de un seguro de vida y o de cualquier tipo. Es necesario que se justifique por escrito, con todo detalle, el motivo de dicha denegación para, en su caso, acudir a la vía administrativa o judicial que corresponda».

R/25/17 AUSENCIA DE ACCESIBILIDAD DEL 112

1. ANÁLISIS

Corresponde a la Dirección General de Protección Civil y Emergencias el ejercicio de las competencias que le atribuye la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil y su normativa de desarrollo.

Las funciones de la Dirección General son:

k) La coordinación de las relaciones con las Unidades de Protección Civil de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y con los órganos competentes en materia de protección civil de las Comunidades Autónomas y de las Administraciones Locales, así como la organización y la llevanza de la secretaría del Consejo Nacional de Protección Civil, de su Comisión Permanente y de sus comisiones técnicas y grupos de trabajo.

ñ) Actuar como Centro de Coordinación Operativo en Emergencias de Interés Nacional, así como punto de contacto nacional con el Mecanismo Europeo de Protección Civil.

Desde el año 2011, la OADIS, desde de la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad, ha intentado conseguir la coordinación del 112 a través de varias actuaciones institucionales. Estas actuaciones 'no han llegado a buen puerto' por no tener competencia en materia de emergencias.

Desde el día 4 de diciembre de 2017, en que debería haber sido accesible el 112, las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas siguen sin estar conectadas a nivel nacional y sin poder llamar, en caso de emergencia, o sin poder ser avisadas en caso de catástrofe de cualquier tipo.

La Dirección General de Protección Civil debería coordinarse con las comunidades autónomas y con el CERMI al fin de resolver esta situación, inaccesible y discriminatoria, para las personas con discapacidad auditiva.

2. RECOMENDACIÓN

Al Ministerio del Interior

Dirección General de Protección Civil y Emergencias

«Que actúe como Centro de Coordinación Operativo en Emergencias de Interés Nacional, de manera que el 112 sea accesible en cualquier comunidad

autónoma, ya que la ausencia de accesibilidad a los servicios de emergencias del 112 para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, es discriminatorio».