

**Informe del CERMI sobre los contenidos en materia de discapacidad y accesibilidad que incorpora la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones**

El Boletín Oficial del Estado publicó, el día 30 de junio de 2022, la **Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones**, que ha introducido reformas en el régimen jurídico de las telecomunicaciones dirigidas a facilitar la expansión de redes y la prestación de servicios por parte de los operadores. En este informe del CERMI, se recogen las menciones a discapacidad y/o accesibilidad que se han incluido en dicho documento, buena parte de las cuales se deben a propuestas realizadas por esta plataforma representativa a lo largo de la adopción de esta iniciativa legal.

\*\*\*\*\*

En estos momentos de incertidumbre internacional, las telecomunicaciones constituyen uno de los sectores más dinámicos de la economía y de los que más pueden contribuir al crecimiento y la productividad. Es importante que el proceso de transformación digital que expone esta Ley, como motor de un desarrollo sostenible, tenga en cuenta la accesibilidad de todas las personas a los nuevos medios digitales, en especial, a las personas con discapacidad.

1. **Objeto de la ley**

La ley tiene como objeto la regulación de las telecomunicaciones, instalación, acceso a recursos y servicios asociados, así como otros equipos radioelectrónicos o terminales de telecomunicación, de manera que se cumpla el derecho a la igualdad de todos los españoles, independientemente de su lugar de residencia en el Estado o su condición, a su uso y explotación.

1. **Estructura interna**

La ley se estructura en ciento catorce artículos, distribuidos en un título preliminar y ocho títulos, treinta disposiciones adicionales, siete disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.

1. **Defensa de los intereses de los usuarios con discapacidad**

Entre otros fines, se establece la **defensa de los intereses de los usuarios**, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas, promoviendo la **capacidad de los usuarios para acceder y distribuir o utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección**. Todo esto, contemplado bajo la protección y no discriminación, **garantizando la protección** a la juventud y a la infancia, a las personas con discapacidad y a los datos personales y el secreto en las comunicaciones.

Asimismo, se contempla la **satisfacción de las necesidades** de grupos sociales específicos, fomentando el cumplimiento de las normas, para asegurar la **no discriminación e igualdad de oportunidades**. Grupos como: personas con discapacidad, personas mayores, personas en situación de dependencia y usuarios con necesidades sociales especiales.

1. **Obligaciones de suministro de información y libre elección de empresas y servicios**

En relación con el suministro de información, se exigirá las acciones que resulten convenientes para dar un acceso equivalente a las personas con discapacidad, estando a su disposición la **elección de empresas y servicios como para el resto de los usuarios**.

1. **Accesibilidad a los números armonizados para los servicios armonizados europeos de valor social**

Se garantizará la **accesibilidad** de las personas con discapacidad a los **números armonizados europeos que** comienzan por las cifras 116, en base los criterios establecidos anteriormente por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Entre las referidas condiciones podrán incluirse, en función del servicio que se trate, la de posibilitar la **comunicación total a través de voz, texto y video** para que las personas con discapacidad sensorial no se queden excluidas.

1. **Delimitación de las obligaciones de servicio público en relación con la instalación de redes públicas accesibles para las personas con discapacidad**

El servicio público tendrá la obligación de instalar y explotar redes públicas en base a los **principios de igualdad, transparencia, no discriminación, continuidad, adaptabilidad, disponibilidad, accesibilidad universal y permanencia** y conforme a los términos y condiciones que mediante real decreto para garantizar el **acceso igualitario** a todas las personas.

1. **Accesibilidad del servicio universal**

Los usuarios con discapacidad deben tener un acceso a los servicios incluidos en el servicio universal a un nivel equivalente al que disfrutan otros consumidores. Por ello, mediante esta ley se podrán **imponer obligaciones para garantizar este acceso igualitario** mediante adaptaciones, así como medidas con el fin de garantizar que los consumidores con discapacidad también puedan beneficiarse de la capacidad de elección de operadores del que disfruta la mayoría de los consumidores.

1. **Mecanismo de colaboración entre el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y las Administraciones públicas para la instalación y explotación de las redes públicas de comunicaciones electrónicas y su accesibilidad**

Se establecerá una colaboración entre el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y las Administraciones públicas con el objetivo de tener la **información centralizada, más simplificada, accesible y eficiente,** por parte de los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas y de servicios de comunicaciones. Así, se facilitará el acceso a todas las personas, en especial a las personas con discapacidad, facilitando el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

1. **Contratos accesibles**

Conforme a los **contratos**, estarán **accesibles** para las personas con discapacidad a previa petición para su armonía de requisitos para productos y servicios.

1. **Calidad de servicio**

Se podrá **exigir a los operadores** de servicios de acceso a internet y de servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público la **información accesible, completa, comparable, fiable, de fácil consulta y actualizada** sobre la calidad de sus servicios para garantizar el acceso equivalente para las personas con discapacidad.

1. **Regulación de las condiciones básicas de acceso por personas con discapacidad**

En uno de los artículos de la ley se contempla en exclusividad las condiciones de acceso destinadas a las personas con discapacidad.

En este artículo, se considera que los operadores de **servicios de comunicaciones** deberán garantizar el **acceso equivalente** destinado a personas con discapacidad al uso de tecnologías, productos y servicios relacionados con las comunicaciones electrónicas, así como a la información contractual, la facturación y la atención al público, en condiciones y formatos universalmente accesibles.

También, se garantizará que los usuarios con discapacidad se beneficien de la **posibilidad de elección de operadores y servicios** disponibles para la mayoría de los usuarios finales.

1. **Igualdad de comunicaciones de emergencia y número de emergencia 112**

El **acceso a los servicios de emergencia** a través de comunicaciones de emergencia para los usuarios finales con discapacidad **será equivalente** al que disfrutan otros usuarios finales. Para ello, se establecerán medidas que aseguren el acceso a los servicios de emergencia en igualdad de condiciones que el resto del resto de personas.

La información dada deberá ser proporcionada de **manera clara, comprensible, en formato automatizado y fácilmente accesible** para las personas con discapacidad, y deberá mantenerse actualizada regularmente.

4 de julio de 2022

**CERMI**

[**www.cermi.es**](http://www.cermi.es)