

RECLAMACIÓN FALTA DE ATENCIÓN ACCESIBLE EN ADMINISTRACIÓN

A la ATT de la Jefatura/Oficina de Atención de (ORGANISMO PÚBLICO) (CIUDAD)

C/ DOMICILIO

....., a ... de..... de 20...

Estimado Sr:

Yo, (NOMBRES Y APELLIDOS), con domicilio en c/ (DIRECCIÓN) como persona sorda y usuaria de lengua de signos, les presento esta reclamación debido a la imposibilidad de obtener una atención presencial accesible en su oficina, lo cual me está impidiendo avanzar en mis trámites con la Administración y obstaculizando el ejercicio mis derechos.

Teniendo como marco la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad y la normativa estatal desarrollada en su cumplimiento, es mi derecho acceder en condiciones de igualdad y no discriminación a la información, comunicación y los servicios públicos. Esto se concreta en una serie de obligaciones relativas al seguimiento de especificaciones de accesibilidad, la realización de ajustes razonables y la provisión de servicios de interpretación en lengua de signos, contemplados en la normativa que desarrollo a continuación:

1. En primer lugar, la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, que contempla lengua de signos como una forma de comunicación, establece además en su artículo 9 la obligación de los Estados de asegurar **el acceso de las personas con discapacidad**, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, la información, las comunicaciones y los servicios de uso público, incluyendo intermediarios como los **intérpretes profesionales de lengua de signos**.
2. 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* tiene en su articulado varias disposiciones que avalan mi solicitud.
 - Su artículo 2 reconoce el **derecho de libre opción de las personas sordas al conocimiento y uso de las lenguas de signos españolas**.

- De acuerdo con el artículo 6, el ámbito de aplicación de la ley incluye las relaciones con las administraciones públicas, por lo que debería quedar garantizado el intérprete en el ámbito de la relación con la Dirección General de Tráfico
 - El artículo 12.1 dispone que **las Administraciones Públicas competentes promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lengua de signos** en el caso de que así se solicite previamente, para las personas que sean usuarias de esta
3. El *Reglamento de las condiciones de utilización de la lengua de signos española y de los medios de apoyo a la comunicación oral para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas*, que desarrolla la ley anterior, establece en su artículo 14 la obligación de las administraciones públicas de promover, en el ámbito de sus competencias, la **prestación de servicios de interpretación, videointerpretación, guía-interpretación y mediación comunicativa en lengua de signos española** a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, que lo soliciten, en sus relaciones con las mismas. Además, el inciso 3º del mismo artículo dispone que *deberán garantizar la **plena accesibilidad en lengua de signos española a los servicios de atención no presencial de las administraciones públicas**, a través de servicios de videointerpretación en lengua de signos española.*
4. El Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, establece en su artículo 27 que la prestación de servicios de las Administraciones Públicas debe garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad y que deberá ofrecerse **el servicio de forma presencial cuando se requiera.**
5. El Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, contempla como principios y acciones de la Administración (artículo 2) la acción positiva para compensar las desventajas de los ciudadanos con discapacidad en dichas relaciones y la puesta a disposición de medios y apoyos humanos y materiales suplementarios para el ejercicio de sus derechos. Además, remite a una serie de especificaciones técnicas de accesibilidad contenidas en la norma siguiente.

6. La Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación del Real Decreto anterior, dispone en su artículo 7 que los servicios verbales de atención al ciudadano deberán procurar un **servicio de intérprete de lengua de signos española** a disposición de la persona sorda signante que lo solicite.
7. Por último, la *Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación*, que dispone expresamente en su artículo 6 que **se considerará discriminación directa la denegación de ajustes razonables a las personas con discapacidad**.

Sobre la base de todo lo anterior, espero que se tenga en cuenta mi demanda de contar con una atención presencial accesible, sin necesidad de tener que agendar dicha cita a través de medios que no cumplen con condiciones de accesibilidad.

Quedo a la espera de una respuesta con la mayor brevedad posible al problema que les planteo, para que yo, como persona sorda, pueda hacer efectivos mis derechos en igualdad de condiciones, cumpliéndose los principios de transversalidad de las políticas en materia de lengua de signos y medios de apoyo a la comunicación oral, así como la garantía de la igualdad de oportunidades, la no discriminación por razón de discapacidad y la accesibilidad universal.

Un saludo

Fdo