

A la ATT del Departamento de Atención al Cliente de (NOMBRE COMPAÑÍA)
C/ (DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA)

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

Yo, (NOMBRES Y APELLIDOS) con DNI (nº) domicilio en c/ (TU DIRECCIÓN) como persona sorda, usuaria de la lengua de signos y también cliente de (NOMBRE DE COMPAÑÍA TELEFÓNICA), les presento esta reclamación por el incidente sufrido el pasado (FECHA), cuando (describir los hechos que han supuesto la discriminación o privación del servicio solicitado. Ejemplo: les llamé por teléfono para tratar de solucionar un problema que se me ha planteado con vuestra compañía a través de un intérprete de Lengua de Signos Española, y se me solicitó, además de los datos personales del profesional intérprete, que me pusiera yo al teléfono para corroborar la información cuando yo, como persona sorda, tengo imposible esta opción), razón por la cual no se ha podido realizar la gestión que tenía previsto realizar.

Teniendo en cuenta que la lengua de signos es un requisito indispensable para asegurar la accesibilidad a la información y a los servicios de comunicación, se me ha privado tanto de la autonomía como de la accesibilidad a las que tengo derecho y que me garantizan las siguientes normativas:

1. En primer lugar, la **Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones**, que contiene varias disposiciones destinadas a garantizar las condiciones de accesibilidad de los servicios de comunicaciones:

Artículo 3. Objetivos y principios de la ley, en su apartado I).

I) salvaguardar y proteger en los mercados de telecomunicaciones la satisfacción de las necesidades de grupos sociales específicos, las personas con discapacidad, las personas mayores, las personas en situación de dependencia y usuarios con necesidades sociales especiales, atendiendo a los principios de

igualdad de oportunidades y no discriminación. En lo relativo al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas de las personas con discapacidad y personas en situación de dependencia, se fomentará el cumplimiento de las normas o las especificaciones pertinentes relativas a normalización técnica publicadas de acuerdo con la normativa comunitaria y se facilitará el acceso de los usuarios con discapacidad a los servicios de comunicaciones electrónicas y al uso de equipos terminales.

Artículo 9. Obligaciones de suministro de información, en el inciso i de su apartado primero.

i) Comprobar el cumplimiento de las obligaciones que resulten necesarias para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad y que éstos se beneficien de la posibilidad de elección de empresas y servicios disponibles para la mayoría de los usuarios finales.

Artículo 39. Accesibilidad del servicio universal.

1. Los consumidores con discapacidad deben tener un acceso a los servicios incluidos en el servicio universal a un nivel equivalente al que disfrutaban otros consumidores.

2. A tal efecto, se podrán imponer como obligación de servicio universal medidas específicas con vistas a garantizar que los equipos terminales conexos y los equipos y servicios específicos que favorecen un acceso equivalente, incluidos, en su caso, los servicios de conversión a texto y los servicios de conversación total en modo texto, estén disponibles y sean asequibles.

Artículo 68. Transparencia, comparación de ofertas y publicación de información.

1. Los operadores de servicios de acceso a internet o servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público deberán publicar la información relacionada con el contrato y los servicios que cubre con el fin de garantizar que todos los usuarios finales puedan elegir con conocimiento de causa. Esta información será, al menos, la establecida en el anexo IX del Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas.

Esta información deberá ser proporcionada de manera clara, comprensible, en formato automatizado y fácilmente accesible para los usuarios finales con discapacidad, y deberá mantenerse actualizada regularmente.

Artículo 73. Regulación de las condiciones básicas de acceso por personas con discapacidad.

Mediante real decreto, oído en todo caso el Consejo Nacional de la Discapacidad, se podrán establecer las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con las comunicaciones electrónicas. En la citada norma se establecerán los requisitos que deberán cumplir los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público para garantizar que los usuarios con discapacidad:

- a) puedan tener un acceso a servicios de comunicaciones electrónicas equivalente al que disfrutaban la mayoría de los usuarios finales, incluida la información contractual, la facturación y la atención al público, en condiciones y formatos universalmente accesibles y con el uso de lenguas cooficiales;*
- b) se beneficien de la posibilidad de elección de operadores y servicios disponibles para la mayoría de usuarios finales.*

2. En segundo lugar, la **Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social**, que garantiza una accesibilidad universal en su artículo 2:

c) 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. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

De acuerdo con el apartado a) del artículo 5 del mismo cuerpo legal, las medidas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal deberán aplicarse también en el ámbito de las telecomunicaciones y sociedad de información.

3. 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.**

Esta normativa, de acuerdo con su artículo 6, es de aplicación también en el ámbito de los medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información. Además, su artículo 14 dispone expresamente el establecimiento de las medidas necesarias para incentivar el acceso a las telecomunicaciones en lenguas de signos españolas.

Por último, es preciso señalar que, conforme al apartado i de su artículo 4, el intérprete de lengua de signos es el *profesional que interpreta y traduce la información de la lengua de signos a la lengua oral y escrita y viceversa con el fin de asegurar la comunicación entre las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, que sean usuarias de esta lengua, y su entorno social*. Por lo tanto, siendo el intérprete un puente de comunicación de la persona sorda con el, en este caso, teleoperador oyente, constituye una figura neutral cuyos datos personales son innecesarios.

4. 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 el apartado 5 de su artículo 16 que *de igual forma, en los términos de la legislación vigente en la materia, se garantizará que los servicios de telecomunicaciones, Internet y la agenda digital contemplen la accesibilidad a través de la lengua de signos española*.

Como **síntesis**, solicito que se tomen medidas para atajar el problema que les planteo, evitando futuras situaciones similares y garantizando a las personas sordas la accesibilidad universal y la autonomía que les corresponde. Entre las medidas a considerar, se proponen tanto la formación para los teleoperadores acerca de la persona sorda, la función del intérprete de lengua de signos, así como la introducción de nuevas técnicas de comunicación (videoconferencias, e-mails, entre otros) que eviten el uso del teléfono.

Sin más que añadir, quedo a la espera de una respuesta.

Saludos,

Fdo.....

