

# ESBORNANY D'AVANTPROJECTE DE LLEI D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL I INCLUSIVA DE LA COMUNITAT VALENCIANA (B. 22.11.2021)

## ÍNDEX

Preàmbul

TÍTOL I. Disposicions generals

Capítol I. Objecte, definicions i àmbit d'aplicació

Article 1. Objecte

Article 2. Principis informadors

Article 3. Definicions

Article 4. Àmbit d'aplicació

Article 5. Desenvolupament de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació

Capítol II. Mesures administratives

Article 6. Mesures contra la discriminació

Article 7. Mesures de foment

Article 8. Mesures d'acció positiva

Article 9. Mesures de control administratiu previ

Article 10. Control administratiu posterior

Article 11. Mesures en matèria de contractació pública

Article 12. Coordinació administrativa i promoció de l'accessibilitat universal inclusiva

Article 13. Símbols d'accessibilitat

TÍTOL II. Competències de les administracions públiques

Article 14. Competències de l'Administració de la Generalitat

Article 15. Competències de les entitats locals

TÍTOL III. Disposicions específiques i desenvolupament de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació en diferents àmbits

Capítol I. Accessibilitat en les comunicacions, telecomunicacions i serveis de societat de la informació

Secció 1a. Accessibilitat en les comunicacions

Article 16. Informació i comunicació accessibles

Article 17. Accessibilitat en els elements d'informació i senyalització

Article 18. Mesures per a garantir la comunicació en esdeveniments de difusió pública

Article 19. Esdeveniments accessibles

Article 20. Campanyes de publicitat institucional d'interés públic

Secció 2a. Accessibilitat en les telecomunicacions i serveis de societat de la informació

Article 21. Condicions d'accessibilitat en la comunicació en productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i llocs web públics

Article 22. Requisits d'accessibilitat i usabilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils

Article 23. Programació del servei públic de radiodifusió i televisió autonòmica

Capítol II. Accessibilitat en espais públics urbanitzats, espais naturals, infraestructures i edificació

Secció 1a. Accessibilitat en espais públics urbanitzats

Article 24. Espais públics urbanitzats

Article 25. Garanties de l'accessibilitat en els espais urbans

Article 26. Elements d'urbanització i mobiliari urbà

Article 27. Configuració de platges urbanes accessibles

Article 28. Condicions per a l'accés i utilització de trams urbans de platges accessibles i la seua acreditació administrativa

Secció 2a. Accessibilitat en espais naturals

Article 29. Espais públics naturals

Article 30. Mesures per a garantir la difusió, el desenvolupament territorial sostenible i l'accessibilitat universal dels espais públics naturals

Article 31. Plans d'accessibilitat d'espais naturals protegits

Article 32. Plans d'accessibilitat de paratges i espais naturals d'interés local

Secció 3a. Accessibilitat en Infraestructures

Article 33. Infraestructures

Article 34. Memòries d'accessibilitat per a la implantació d'infraestructures en el territori

Secció 4a. Accessibilitat en edificis d'ús residencial i habitatges

Article 35. Condicions bàsiques d'accessibilitat en edificis d'ús residencial i habitatges

Article 36. Accessibilitat en les edificacions de nova construcció

Article 37. Accessibilitat en les edificacions existents

Article 38. Reserva d'habitatges per a les persones amb diversitat funcional i condicions d'accessibilitat

Article 39. Compliment de normativa tècnica d'edificació

Article 40. Ajustos raonables i toleràncies admissibles en edificacions existents

Article 41. Edificacions de valor historicoartístic

Article 42. Comité Tècnic d'Accessibilitat

Capítol III. Accessibilitat en el transport

Secció 1a. Disposicions generals

Article 43. Àmbit d'aplicació i mitjans de transport

Secció 2a. Vehicles de transport i servei públic

Article 44. Accessibilitat en el transport públic

Article 45. Taxis adaptats per a les persones amb diversitat funcional

Secció 3a. Vehicles d'ús privat

Article 46. Targeta d'estacionament i places reservades

Article 47. Condicions d'ús de la targeta i mesures de control

Capítol IV. Accessibilitat en béns, productes i serveis a la disposició del públic

Secció 1a. Disposicions generals

Article 48. Condicions bàsiques d'accessibilitat en béns i serveis a la disposició del públic

Article 49. Accessibilitat en els productes

Article 50. Accessibilitat en els serveis a la disposició del públic

Secció 2a. Centres i serveis sanitaris

Article 51. Centres sanitaris d'atenció primària i especialitzada

Secció 3a. Centres i serveis educatius i ensenyament universitari

Article 52. Dret a l'educació i garanties per a l'accessibilitat en els serveis educatius

Article 53. Mesures socioeducatives per a garantir la inclusió social de les persones amb diversitat funcional

Article 54. Mesures i garanties addicionals en l'àmbit de l'educació universitària

Article 55. Mesures per a garantir la formació en matèria d'accessibilitat en els plans d'estudi

Secció 4a. Centres i serveis socials

Article 56. Garanties d'accessibilitat i igualtat d'oportunitats

Secció 5a. Centres i serveis culturals

Article 57. Museus

Article 58. Biblioteques

Article 59. Altres serveis de difusió i exposició del patrimoni cultural

Secció 6a. Equipaments i instal·lacions esportives

Article 60. Condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació en instal·lacions esportives

Secció 7a. Establiments comercials

Article 61. Establiments comercials de venda o subministrament de béns

Secció 8a. Serveis turístics

Article 62. Promoció de l'accessibilitat en establiments i serveis turístics d'allotjament i de restauració

Secció 9a. Instal·lacions i serveis vinculats a espectacles públic i activitats recreatives i d'oci

Article 63. Reserva de places per a les persones amb diversitat funcional en auditoris, cinemes i sales d'actes o d'ús polivalent

Capítol V. Accessibilitat en les relacions de les administracions públiques i la ciutadania

Article 64. Relacions amb les administracions públiques

Article 65. Desenvolupament de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació en l'àmbit de les relacions amb l'Administració

Article 66. Accessibilitat dels serveis d'atenció al públic

Article 67. Accessibilitat en els edificis i serveis de l'Administració de justícia

Capítol VI. Accessibilitat en l'ocupació

Article 68. Condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'ocupació ordinària i protegida

Article 69. Obligació de realitzar ajustos raonables dels llocs de treball

Article 70. Procediment

Article 71. Mesures de foment

TÍTOL IV. Plans de promoció i garantia de l'accessibilitat universal

Capítol I. Disposicions generals

Article 72. Contingut, objectius i àmbits d'actuació

Article 73. Publicitat dels plans

Capítol II. Plans sectorials d'accessibilitat autonòmics

Article 74. Àmbits d'actuació

Capítol III. Plans municipals d'accessibilitat universal

Article 75. Definició i fins

Article 76. Contingut i objectius específics

Article 77. Finançament

Article 78. Execució i revisió dels plans municipals

TÍTOL V. Consell Valencià de Promoció i Garantia de l'Accessibilitat Universal i altres òrgans de participació local

Capítol I. Consell Valencià de Promoció i Garantia de l'Accessibilitat Universal

Article 79. Composició i funcionament

Article 80. Funcions

Capítol II. Òrgans de participació local

## Article 81. Consells Locals per a la Promoció de l'Accessibilitat Universal

### TÍTOL VI. Règim sancionador

#### Capítol I. Infraccions i sanciones

Article 82. Tipus d'infraccions

Article 83. Persones responsables

Article 84. Persones interessades

Article 85. Infraccions lleus

Article 86. Infraccions greus

Article 87. Infraccions molt greus

Article 88. Sancions

Article 89. Criteris de graduació de les sancions

Article 90. Sancions accessòries

Article 91. Compliment de les obligacions en matèria d'accessibilitat

Article 92. Prescripció d'infraccions i sancions

Article 93. Deure de col·laboració

#### Capítol II. Procediment i competència

Article 94. Procediment sancionador

Article 95. Garantia d'accessibilitat dels procediments

Article 96. Publicitat de les resolucions sancionadores i destí de les multes pecuniàries

Article 97. Òrgans competents

### DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Supressió de barreres existents i plans sectorials

Segona. Condicions urbanístiques aplicables per a l'ocupació d'espais lliures o de domini públic amb ascensors

Tercera. Manteniment de condicions d'accessibilitat d'edificis i espais d'ús públic de titularitat pública

Quarta. Manteniment dels edificis i espais de titularitat privada

Cinquena. Manteniment de condicions d'accessibilitat d'edificis d'habitatge

Sisena. Manteniment de condicions d'accessibilitat d'edificis d'ús públic residencial

Setena. Manteniment de condicions d'accessibilitat en el transport públic i elements de transports

Huitena. Manteniment de condicions d'accessibilitat en els productes i serveis d'ús públic

Novena. Manteniment de condicions d'accessibilitat en els llocs web de l'administració i entitats del sector públic

Dècima. Pla de garanties de l'accessibilitat en els centres educatius

Onzena. Foment de lectura fàcil i comprensible per a tots

Dotzena. Accessibilitat en processos electorals

### DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Compliment de condicions específiques d'accessibilitat de les oficines d'informació i registre de documents i punts d'informació a la ciutadania

Segona. Plans d'accessibilitat en els espais naturals d'ús públic

Tercera. Formació universitària en matèria d'accessibilitat universal, disseny per a totes les persones i defensa de drets de les persones amb diversitat funcional

Quarta. Termini per a l'acreditació de les condicions d'accessibilitat en biblioteques i museus

Cinquena. Termini per a l'acreditació de la reserva de places per a les persones amb diversitat funcional en instal·lacions esportives amb espectadors i auditoris, cinemes i sales d'actes o d'ús polivalent vinculats a espectacles públics

Sisena. Legislació adaptada en textos de lectura fàcil

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA  
Única. Normativa que es deroga

## DISPOSICIONS FINALS

Primera. Modificació de la Llei 9/2009, de 20 de novembre, de la Generalitat, d'accessibilitat universal al sistema de transports de la comunitat valenciana

Segona. Modificació de la Llei 12/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre gossos d'assistència per a persones amb discapacitats.

Tercera. Desplegament reglamentari

Quarta. Entrada en vigor

## ANNEXOS

Annex I. Sistemes de comunicació alternativa i/o augmentativa

Annex II. Condicions d'accessibilitat que han de reunir les oficines públiques d'atenció presencial a la ciutadania

Annex III. Plans de formació per a l'atenció a les persones amb diversitat funcional en diferents àmbits

Annex IV. Símbol internacional d'accessibilitat

Annex V. Símbol d'accessibilitat universal

Annex VI. Símbols específics d'accessibilitat

## Preàmbul

### I. Objectius

Aquesta llei pretén que totes les persones puguin exercir els seus drets en condicions d'igualtat i lliurement.

Per a això, és fonamental que existisca igualtat d'oportunitats i no discriminació.

I és necessari tindre accés fàcil a tots els serveis i les activitats de la vida.

D'aquesta manera, es pretén aconseguir una societat inclusiva, que tinga en compte:

- a) Totes les persones són diferents a les altres.
- b) La diversitat és un gran valor per a l'ésser humà.
- c) El respecte a la diversitat necessita igualtat d'oportunitats i de resultats.
- d) La diversitat es gaudeix amb igualtat, no amb uniformitat.
- e) S'aconsegueix gaudint, sense obstacles, dels llocs, béns i serveis.

El referent immediat és complir la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat de Nacions Unides i els seus mandats que incumbeixen a tots els poders públics i a la societat.

L'accessibilitat universal s'aconsegueix eliminant els obstacles i mitjançant el disseny per a totes les persones.

La persona amb discapacitat ha de gaudir dels seus drets amb autonomia personal i en condicions de seguretat.

Les persones amb discapacitat i les persones amb necessitats especials disposen de suports i ajustos raonables.

Les polítiques públiques s'han d'elaborar de manera participativa.

L'objectiu és una societat més inclusiva, respectuosa, igualitària i justa, que tinga present les decisions, necessitats, aspiracions i desitjos de totes les persones.

### II.

Aconseguir una societat digna i justa implica un esforç constant dels poders públics, consolidant les bases per a disposar d'unes relacions socials harmòniques i equitatives, entenent que el pluralisme i la diversitat són font de riquesa, sense que puguin ser origen de tracte o conducta discriminatòria. Aquesta obligació col·lectiva té com a pretensió principal construir una societat inclusiva, on totes les persones puguin exercir els seus drets de manera efectiva, exigència per a la qual és imprescindible assegurar l'accessibilitat universal als entorns, productes, béns i serveis en tots els àmbits de la vida.

Aquesta compleix amb aquesta responsabilitat, adequant l'ordenament jurídic valencià a la normativa internacional, europea i estatal. La referència cardinal per a desplegar aquesta labor és la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat de Nacions Unides de 13 de desembre de 2006 (d'ara en avant la convenció) i el seu protocol facultatiu, instrument vinculant de drets humans que imposa una nova visió en el dret a la igualtat i en la política antidiscriminatòria.

Del seu enfocament es desprén una idea central: tota persona amb discapacitat és titular de drets, amb llibertat per a prendre decisions i autonomia per a gaudir-les, així com per a viure d'una manera independent, materialitzant la seua dignitat i diversitat personal mitjançant l'exercici normalitzat dels drets humans.

Igualment, cal un impuls legislatiu que siga al mateix temps capaç de donar compte de la proposta “legislar millor” que determina l'Estratègia de la Unió Europea sobre els drets de les persones amb discapacitat per a 2021-2030, en el que denomina la Unió de la Igualtat.

La motivació d'aquest impuls té relació directa amb les normes europees en la matèria, com la Directiva (UE) 2019/882 del Parlament Europeu i del Consell de 17 d'abril de 2019 sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i serveis, per a construir un entorn accessible. Mandats que s'han vist reforçats, entre altres, pel Reglament (UE) 2021/692 del Parlament Europeu i del Consell de 28 d'abril de 2021 pel qual s'estableix el Programa ciutadans, igualtat, drets i valors que expressa que l'objectiu final és aconseguir una societat europea democràtica, inclusiva, pluralista, oberta, igualitària i basada en drets. En aquest sentit, recorda que la convenció és taxativa en exigir als estats evitar que els obstacles socials vinculats a l'entorn i la falta d'accessibilitat impedisquen que les persones amb discapacitat participen en la societat de manera plena i efectiva i en peus d'igualtat amb les altres.

L'article 9 de la convenció consagra clarament l'accessibilitat com “la condició prèvia perquè les persones amb discapacitat puguen viure en forma independent” i “participar plenament i en peus d'igualtat en la societat”, tal com ha sigut interpretat pel Comité de drets de les persones amb discapacitat de l'ONU. Amb aquest estímul, la societat té l'obligació d'eliminar qualsevol obstacle que limite el ple accés a l'entorn físic, el transport, els sistemes i les tecnologies de la informació i les comunicacions i a qualsevol servei i instal·lació d'ús públic i privat.

La idea de vida independent i plena participació es troba reforçada en els articles 19 i 29 de la convenció que, segons el parer del Comité, comprén els drets civils i polítics, així com els drets econòmics, socials i culturals, sent un exemple d'interrelació, interdependència i indivisibilitat de tots els drets humans.

Tal com es recull en el seu informe pel Comité de drets de les persones amb discapacitat de l'ONU: “Tota persona té dret a gaudir de les arts, a participar en activitats esportives i a anar a hotels, restaurants i bars. No obstant això, els usuaris de cadires de rodes no poden assistir a un concert si per a accedir a la sala de concert només hi ha escales. Les persones invidents no poden gaudir d'una pintura si no existeix en la galeria una descripció de la mateixa que puguen escoltar. Les persones sordes no poden gaudir d'una pel·lícula si aquesta no està subtitulada. Les persones amb discapacitat intel·lectual no poden gaudir d'un llibre si no existeix del mateix una versió de fàcil lectura”.

L'assoliment d'aquest enfocament de drets en la lluita per la igualtat i la no discriminació se sustenta, almenys, en dos instruments fonamentals. El primer, el disseny universal, també anomenat disseny per a totes les persones, mitjançant el qual es pretén aconseguir l'accessibilitat universal. El segon, mitjançant el principi de transversalitat de totes les actuacions i polítiques públiques, incloses les legislatives.

La suma d'aquestes eines permet anar configurant el contingut essencial del dret a l'accés universal que té, a més, un valor afegit: el seu efecte expansiu, doncs, amb tota certesa, es pot afirmar que ofereix la potencialitat de beneficiar no sols a les persones amb discapacitat, sinó de millorar la qualitat de vida de totes les persones en la seua interacció social.

Així, es considera que totes les persones són susceptibles de tindre limitacions o condicionants en determinats moments de la seua vida, per la qual cosa l'accessibilitat universal i la idea del disseny universal ha de beneficiar totes les persones, amb independència del seu sexe, edat, veïnatge, nacionalitat o qualsevol altra condició o circumstància personal, administrativa o social, sense discriminació.

L'accessibilitat universal i inclusiva és l'opció per un món més just, més segur, més divers, més desenvolupat i més sostenible, tal com marquen els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030 de Nacions Unides, especialment per a aconseguir els objectius d'educació i ocupació, reducció de desigualtats -inclosa la bretxa digital-, tant a la ciutat com en

les zones rurals, garantint l'adopció en tots els nivells de decisions inclusives, participatives i representatives que responguen a les necessitats de les persones.

La voluntat expressada per la normativa internacional de drets humans es veu per tant reflectida en aquesta, on es proposa, d'una part, una interacció fàcil i segura de qualsevol persona amb el seu entorn, de la seua capacitat d'autonomia, i, d'una altra part, impulsar amb rang d'una norma general perquè totes les persones gaudisquen de les mateixes oportunitats, del mateix tracte i dels mateixos resultats.

Quan les polítiques públiques es conceben pensant amb i per al conjunt de la població, s'obri un intercanvi democràtic i participatiu de perspectives entre les diferents posicions que cada persona o grup pot tindre o ocupar en un moment de la vida que, des d'una visió intergeneracional, amb respecte a la diversitat i amb perspectiva de gènere, té com a resultat propiciar una societat futura més inclusiva, respectuosa, igualitària i justa.

### III.

La normativa valenciana s'articula amb les estatals, que donen compliment al mandat dels articles 9.2, 10 i 14 de la Constitució Espanyola respecte al dret a la igualtat i a la no discriminació en general i l'article 49 en la seua concreta aplicació a les persones amb discapacitat.

La legislació estatal va obtindre la seua necessària renovació amb la Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat, la disposició addicional segona de la qual ordena la refundició, regularització i harmonització de les vigents en aqueix moment. Aquest mandat es va materialitzar en l'actual Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, l'article 23 de la qual contempla l'obligació que el Govern regule les condicions bàsiques d'accessibilitat, sense perjudici de les competències autonòmiques i locals.

D'altra banda, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, el mandat de la convenció i el canvi de concepció global i de terminologia, es va dur a terme en l'àmplia reforma propiciada per la 9/2018, de 24 d'abril, de la Generalitat, de modificació de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'estatut de les persones amb discapacitat. Així mateix, convé ressaltar que en el nostre àmbit i d'acord amb la Disposició addicional única d'aquesta llei es disposa que les referències que en aquesta llei, en els textos normatius i en les disposicions generals de la Generalitat s'efectuen a «persones amb discapacitat», s'entendran realitzades de manera indistinta a «persones amb discapacitat o diversitat funcional».

Doncs bé, la Generalitat Valenciana, fent ús de les seues atribucions, disposa aquesta llei amb la missió d'aprovar la normativa valenciana d'accessibilitat, obrint un doble espai d'actuació. D'una banda, regula regles i criteris en els diferents entorns, serveis i espais socials, que hauran de ser aplicades i desenvolupades des de la seua entrada en vigor. D'una altra, genera un impacte que va més enllà de si mateixa, en la mesura que l'enfocament universal porta amb si la transversalitat de totes les actuacions i polítiques públiques, incloses les legislatives.

D'aquesta manera, l'accessibilitat universal constitueix no sols un principi d'actuació vinculat al disseny per a tots o l'execució de projectes i infraestructures per a la utilització i l'ús per totes les persones, sinó un canvi de paradigma a través d'una nova visió jurídica i social per a garantir el dret a la igualtat d'oportunitats, així com el dret que tenen les persones a viure de manera independent i a participar plenament en tots els aspectes de la vida, conforme proclamen els articles 10 i 13 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Ara és el moment que aquest procés d'eliminació de barreres, practicat des de fa dècades, pugua fer un salt avant, des d'un punt de vista econòmic, jurídic i social. Des de l'econòmic, es requereix tindre consciència pressupostària, prioritzant la disposició dels recursos que permeten fer front als reptes inclusius que la societat valenciana presenta a mitjà i llarg termini. Jurídicament, és obligat disposar d'una norma amb projecció de futur que impose la



transversalitat de les polítiques inclusives amb una major imperativitat i control del seu compliment. Socialment, incorporant un canvi de mentalitat i el component cultural per a crear consciència que les mesures d'accessibilitat són un instrument d'igualtat, inclusió i justícia social, susceptible d'afavorir totes les persones en qualsevol moment de la seua vida.

En aquest sentit, l'actualització de l'ordenament jurídic valencià requereix d'una llei general transversal que assumisca les obligacions derivades de la legislació bàsica estatal i del dret de la Unió Europea, per a garantir el dret a l'accessibilitat universal en qualsevol àmbit de la vida pública, social, educativa o econòmica i, específicament, l'accessibilitat espacial en les instal·lacions, edificis i serveis públics, al mateix temps que es facilita la comprensió i exercici dels drets i obligacions, tal com requereix una societat inclusiva.

#### IV.

La present llei s'estructura en set títols, amb un total de 97 articles, dotze disposicions addicionals, sis disposicions transitòries, una disposició derogatòria i quatre disposicions finals, així com un conjunt de sis annexos.

El títol I conté dos capítols on es recullen l'objecte, principis que informen aquesta llei, definicions i àmbit d'aplicació, així com les mesures administratives a aplicar.

El títol II recull les competències de les administracions públiques, tant de l'Administració de la Generalitat i de les entitats locals, que han de vetlar per l'aplicació i desplegament d'aquesta llei.

El títol III conté sis capítols que incorporen les disposicions específiques i desenvolupament de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació, que s'han d'aplicar en els diferents àmbits, com són les comunicacions, telecomunicacions i serveis de la societat de la informació (inclosos els llocs web de l'Administració), els espais públics urbanitzats, espais naturals, infraestructures i edificació, l'àmbit del transport, els productes i serveis a la disposició del públic, l'accessibilitat en les relacions de les administracions públiques i la ciutadania i en l'ocupació.

El títol IV i V tenen un indubtable caràcter innovador en regular els plans de promoció i garantia de l'accessibilitat universal, així com el Consell Valencià de Promoció i Garantia de l'Accessibilitat Universal, respectivament.

Finalment, el títol VI dota de seguretat jurídica el compliment de les obligacions d'aquesta llei, amb la idea central que el fonamental és que el seu control administratiu afavorisca la precisa aplicació de les seues disposicions i, en cas de vulneració, s'aplique la taula d'infraccions i sancions, en concordança amb el marc comú establert en el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i la seua inclusió social.

Entre les disposicions addicionals destaquen les mesures de manteniment de l'accessibilitat en els diferents àmbits. La seua motivació és òbvia, tots els esforços realitzats a aplicar les mesures en matèria d'accessibilitat, quedarien estèrils si el manteniment que es realitza no és l'adequat. La norma es completa amb les adequades disposicions transitòries, així com derogatòria i finals, per a la seua promulgació i entrada en vigor.

S'acompanya amb una sèrie d'annexos amb afany d'aclarir algunes definicions més concretes dels sistemes de comunicació alternativa i augmentativa, les característiques i condicions tècniques d'accessibilitat de les oficines públiques d'atenció presencial a la ciutadania, els plans de formació per a l'atenció a les persones amb diversitat funcional, els símbols d'accessibilitat universal i altres símbols o distintius específics.

# TÍTOL I

## Disposicions generals

### Capítol I

#### Objecte, definicions i àmbit d'aplicació

##### Article 1. **Objecte**

1. Aquesta llei té per objecte garantir l'exercici efectiu dels drets en condicions d'igualtat i no discriminació, amb vista a aconseguir la vida autònoma, participativa i independent de totes les persones, de forma plenament accessible, comprensible i segura, amb independència de la seua condició física, psíquica, intel·lectual o sensorial.

2. Amb aquesta finalitat es reconeix el dret a l'accessibilitat universal i inclusiva, amb les garanties necessàries per al compliment de les condicions bàsiques d'accessibilitat i el disseny per a totes les persones dels entorns, productes, béns i serveis en tots els àmbits de la vida.

3. Les persones amb discapacitat o diversitat funcional i les persones amb necessitats especials a les quals es refereix aquesta llei en l'article 3.3 podran sol·licitar els suports i ajustos necessaris quan les mesures d'accessibilitat universal no siguen suficients per a permetre desenvolupar la seua vida en igualtat de condicions.

##### Article 2. **Principis informadors**

1. Per a garantir l'accessibilitat universal i una societat inclusiva s'ha de complir, de manera conjunta, els requisits d'accessibilitat que cobrisquen les condicions de mobilitat, de comunicació, de comprensió i d'utilització per totes les persones.

2. Els següents principis reflecteixen els valors en els quals s'han de basar l'aplicació i interpretació de la present llei:

- a) La dignitat inherent, l'autonomia individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions, i la independència de les persones.
- b) La igualtat d'oportunitats i la no discriminació.
- c) La participació i inclusió plenes i efectives en la societat;
- d) L'accessibilitat universal i el disseny per a totes les persones dels entorns, productes, béns i serveis.
- e) La igualtat de gènere i la perspectiva de gènere de totes les polítiques públiques.
- f) La promoció de la vida autònoma i independent.
- g) El respecte per la diferència i l'acceptació de les persones amb diversitat funcional com a part de la diversitat i la condició humanes.
- h) El lliure desenvolupament de la personalitat i, especialment, de les xiquetes i els xiquets amb discapacitat i del seu dret a preservar la seua identitat.
- i) La transversalitat de l'accessibilitat universal en les polítiques públiques i, especialment, en matèria de diversitat funcional.

##### Article 3. **Definicions**

A l'efecte de la present llei, s'entén per:

1. Accessibilitat universal és la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius, per a ser practicables, comprensibles i utilitzables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la

forma més autònoma i natural possible. Aquesta condició pressuposa l'estratègia de «disseny universal o disseny per a totes les persones», i s'entén sense perjudici dels ajustos raonables que hagen d'adoptar-se.

2. Persona amb discapacitat o diversitat funcional: aquelles que per la seua diversitat física, mental, intel·lectual, cognitiva o sensorial, previsiblement de caràcter permanent, en la interacció amb diverses barreres, puguen impedir la seua participació plena i efectiva en la societat en igualtat de condicions amb els altres.

Es considera que, amb caràcter general, té la consideració de persona amb discapacitat aquella a qui se l'haja reconegut una discapacitat, d'acord amb el que es disposa en la normativa bàsica estatal.

3. Persones amb necessitats especials: persones que per la seua edat o qualsevol altra circumstància personal tenen limitacions en la seua actuació vital, siga de manera temporal o permanent.

A l'efecte de garantir l'accessibilitat universal i no discriminació, es consideraran com a beneficiàries dels suports i ajustos raonables, que contempla aquesta llei:

- a) Les persones majors i, especialment, les persones d'edat avançada.
- b) Les persones en situació de dependència.
- c) Les persones que tinguen alguna limitació permanent o temporal, per a desplaçar-se i comunicar-se de manera autònoma.
- d) Les dones que es troben en estat de gestació.
- e) Les xiquetes i xiquets amb problemes de desenvolupament, encara que no tinguen reconeguda oficialment una discapacitat.
- f) Les persones afectades per malalties de llarga duració que presenten dificultats en l'activitat vital o puguen derivar en una discapacitat i siguen reconegudes administrativament o judicialment. S'assimilaran a aquesta situació els estats previs, entesos com els processos d'evolució que puguen arribar a ocasionar alguna dificultat en l'activitat vital o puguen derivar en una discapacitat.
- g) Les persones que porten carros de bebés o de xiquetes i xiquets de poca edat.

4. Ajust raonable: les modificacions i adaptacions necessàries i adequades a les necessitats específiques de les persones amb diversitat funcional que no imposen una càrrega desproporcionada o indeguda, quan es requerisquen en un cas particular de manera eficaç i pràctica, per a facilitar l'accessibilitat i la participació i per a garantir el gaudi o exercici de tots els drets, en igualtat de condicions amb les altres persones.

5. Ajuda tècnica: qualsevol mitjà, instrument, producte, tecnologia o sistema, especialment fabricat o disponible en el mercat per a facilitar l'accessibilitat d'un col·lectiu de persones amb diversitat funcional, com poden ser les persones amb mobilitat reduïda o limitació sensorial, o persones majors dependents. Segons la seua relació amb l'entorn, pot catalogar-se com a producte de suport, equipament o tecnologia de suport.

6. Comunicació: el procés pel qual s'emet, rep o intercanvia informació entre dues o més persones, de manera directa, a través del llenguatge oral, escrit, llengua de signes, el braille o la comunicació tàctil, o indirecta, mitjançant sistemes de lectura fàcil, dispositius multimèdia, veu digitalitzada (audiodescripció), visualització de textos, subtítols, símbols de senyalització o qualsevol altre sistema de comunicació augmentativa i/o alternativa definits en l'annex I.

7. Comprensió: la capacitat d'entendre la informació que es rep la durant la comunicació, ja siga de manera presencial o a través de mitjans físics, alternatius en format escrit (lectura fàcil), electrònics, de suport visual o audiovisual, que garantisquen l'accessibilitat a persones amb diversitat intel·lectual, mental, cognitiva o amb problemes de desenvolupament.

8. Deambulació: tota acció de circulació, desplaçament o mobilitat de les persones d'un punt a un altre, ja siga horitzontal o vertical, per mitjans propis, mitjançant ajuda externa o un mitjà de transport, així com tota acció que implique desplaçament en un entorn físic.

9. Disseny per a totes les persones: l'activitat normalitzada per la qual es conceben o projecten des de l'origen qualsevol entorn, procés, bé, producte, servei, objecte, instrument, programa, dispositiu o eina tecnològica, de tal forma que puga ser utilitzats per totes les persones, en la major extensió possible, sense necessitat d'adaptació ni disseny especialitzat. El "disseny universal" o "disseny per a totes les persones" no exclourà els productes de suport per a grups particulars de persones amb diversitat funcional, quan ho necessiten.

10. Punt d'atenció accessible: lloc de recepció i d'atenció al públic, constituït per un espai físic per a l'obtenció d'informació, accés a un recinte, realització de tràmits o punt de venda, en el cas de béns o serveis de titularitat pública o privada, que incloga taulells d'informació, taquilles o finestretes de venda al públic, etc., amb mobiliari de dimensions adequades per a l'atenció a persones amb mobilitat reduïda o en cadira de rodes, així com informació gràfica o escrita d'ús general per a la seua utilització per totes les persones.

En el cas d'oficines d'informació ciutadana i/o de registre de documents, així com oficines d'informació i de reclamacions de grans empreses, la informació presencial es veurà implementada amb sistemes de comunicació alternativa o augmentativa, incloent-hi la llengua de signes i informació escrita en braille i llenguatge senzill per a l'atenció a persones amb diversitat funcional, així com sistemes d'avís de manera directa a usuaris i notificació visual i no sols sonora de les alarmes d'emergència.

11. Usabilitat: tota acció d'utilització o interacció entre una persona i un objecte o dispositiu de la societat de la informació (lloc web, dispositiu mòbil, aplicació informàtica, etc.), amb o sense dispositius adaptats, per a la seua utilització o funcionament.

12. Habitatge accessible: els habitatges que compleixen totes les exigències d'accessibilitat en el seu accés i en el seu espai interior, d'acord amb la normativa reglamentària bàsica estatal i autonòmica, de manera que garantisquen la seua utilització autònoma, còmoda i assequible per les persones.

#### Article 4. ***Àmbit d'aplicació***

1. Les condicions bàsiques d'accessibilitat regulades per la normativa bàsica estatal i les disposicions específiques i mesures per a garantir la igualtat d'oportunitats, la no discriminació i l'accessibilitat universal s'aplicaran en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, conformement al que es preveu en la present llei, en els àmbits següents:

- a) Mitjans de comunicació, telecomunicacions i societat de la informació.
- b) Espais públics urbanitzats, espais naturals, infraestructures i edificació.
- c) Transports.
- d) Béns i serveis a la disposició del públic.
- e) Relacions amb les administracions públiques.
- f) Ocupació.

2. En l'àmbit dels elements vinculats al transport, el que es preveu en aquesta llei s'estableix sense perjudici del que es disposa en la Llei 9/2009, de 20 de novembre, de la Generalitat, d'accessibilitat universal al sistema de transport de la Comunitat Valenciana, i normativa europea d'aplicació.

3. Per a garantir la participació social de les persones interessades en les propostes normatives i el seguiment de les condicions d'accessibilitat en els diferents àmbits, es tindrà en compte especialment les organitzacions representatives de persones amb diversitat funcional i de persones majors.

#### Article 5. ***Desenvolupament de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació***

1. El Consell regularà mitjançant decret, que desplegarà la present llei en cadascun dels àmbits enumerats en l'article anterior, integrant les condicions bàsiques d'accessibilitat que siguen

exigibles d'acord amb la normativa bàsica estatal i aquelles disposicions i mesures específiques a aplicar en determinades àrees, entorns, serveis públics, processos, béns i serveis privats a la disposició del públic, que garantisquen la igualtat d'oportunitats a totes les persones.

2. Les mesures específiques de foment i d'acció positiva s'establiran tenint en compte les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació, així com les característiques de les persones amb diversitat funcional i tipus de discapacitat.

## Capítol II

### Mesures administratives

#### Article 6. *Mesures contra la discriminació*

1. Es consideren mesures contra la discriminació aquelles que tenen com a finalitat previndre o corregir el fet que una persona amb diversitat funcional siga tractada directament o indirectament d'una manera menys favorable que una altra que no ho siga, en una situació anàloga o comparable.

2. S'entendran com a mesures contra la discriminació per a garantir la igualtat:

- a) Les que exigisquen l'accessibilitat universal i el disseny per a totes les persones.
- b) Les que exigeixen l'obligació de realitzar ajustos raonables, quan es requerisca en un cas particular, per a aconseguir la màxima accessibilitat per a totes les persones.
- c) Aquelles mesures que prohibeixen i s'oposen a les accions o situacions de fet degradants perquè les persones amb diversitat funcional puguen accedir a un determinat espai, bé o servei d'ús públic o a la disposició del públic i d'assetjament per a impedir o restringir el seu dret de denúncia i a l'exercici ple dels seus drets.

#### Article 7. *Mesures de foment*

1. L'Administració de la Generalitat i els ens locals destinaran en cada exercici partides finalistes per a programes i actuacions de promoció de l'accessibilitat i ajudes per a millores i ajustos raonables per a garantir l'accessibilitat universal en els diferents àmbits.

2. Poden ser persones beneficiàries d'aquestes mesures de foment i ajudes les persones físiques o jurídiques i els ens locals, d'acord amb el que s'establisca reglamentàriament, en les bases d'ajudes de concessió directa o en les convocatòries públiques.

3. En el cas de programes específics destinats a finançar actuacions dels ens locals, tindran prioritat en la concessió de les ajudes aquelles actuacions contingudes en els plans municipals d'accessibilitat universal o que desenvolupen les directrius dels plans sectorials autonòmics.

#### Article 8. *Mesures d'acció positiva*

1. Es consideren mesures d'acció positiva aquells suports i incentius de caràcter específic destinats a evitar o compensar els desavantatges socials destinats a accelerar o aconseguir la igualtat de fet de les persones amb diversitat funcional i la seua participació plena en els àmbits de la vida política, econòmica, social, educativa, laboral i cultural, atesos els diferents tipus i graus de discapacitat.

2. Les mesures d'acció positiva a favor de les persones amb diversitat funcional podran consistir en:

- a) Suports complementaris per a garantir l'accessibilitat universal, amb l'eliminació i supressió de barreres de tota mena que la impedeixen o dificulten en diferents entorns, així com facilitar la comunicació interactiva, la mobilitat i la seua autonomia personal en els diferents àmbits.

Aquests suports podran consistir en prestacions professionals, econòmiques o tecnològiques, com a ajudes tècniques, assistència personal, sistemes i serveis auxiliars per a la comunicació que es recullen en l'annex I.

- b) Establiment de contingents o reserves a favor de les persones amb diversitat funcional, per a contrarestar una situació de fet o tendència que es considera discriminatòria.
- c) Estímul econòmic o subvencions perquè les persones físiques i jurídiques promoguen l'accessibilitat universal en un determinat àmbit.

3. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana facilitaràn, en l'àmbit de les seues competències, a les persones amb diversitat funcional, a les persones professionals i agents socials i a altres persones físiques o jurídiques, com a empreses, cooperatives, promotors d'activitats econòmiques i comunitats de propietaris i propietàries, quan el requerisquen, l'assessorament i la informació referents a l'àmbit de l'accessibilitat i l'adequació dels mitjans de suport a les necessitats específiques.

4. Així mateix, adoptaran les mesures de formació necessàries perquè les persones gestores i tècniques que presten servei en aquestes tinguen els coneixements adequats en matèria d'accessibilitat.

5. Totes les persones gestores i tècniques que presten aquest servei es considerarà personal d'atenció directa.

#### Article 9. **Mesures de control administratiu previ**

1. La concessió de llicències i autoritzacions, comunicacions i declaracions responsables de les persones interessades en execució d'obres i realització d'activitats se subjectarà als preceptes d'aquesta llei i a la seua normativa de desplegament quant al compliment dels paràmetres d'accessibilitat.

2. La verificació del compliment de les condicions d'accessibilitat l'efectuarà personal tècnic en el mateix procediment en què es tramita la sol·licitud o la documentació preceptiva per l'òrgan competent, que resoldrà o denegarà, previs els tràmits administratius oportuns, la concessió de llicències, autoritzacions o altres actes d'anàloga naturalesa.

3. Els instruments bàsics del control administratiu previ que hauran d'exigir el compliment de les normes d'accessibilitat són els següents:

- a) Els organismes de certificació administrativa en matèria de qualitat de l'edificació (OCA) i, si és el cas, les oficines tècniques i de supervisió de projectes de l'Administració de la Generalitat i dels ens locals, que comprovaran la correcció, adequació i integritat de la documentació tècnica: projectes bàsics i projectes d'execució d'obres i infraestructures o qualsevol altre instrument o documentació tècnica, d'acord amb la normativa aplicable.
- b) Les llicències i autoritzacions que atorguen les administracions públiques o altres actes d'anàloga naturalesa, d'acord amb la normativa aplicable.
- c) Els plecs de condicions tècniques dels contractes administratius, que contindran les clàusules específiques necessàries per al compliment de les normes d'accessibilitat, d'acord amb el que es disposa en aquesta llei.
- d) Les memòries d'accessibilitat per a la implantació d'infraestructures en el territori, d'acord amb el que es disposa en aquesta llei.

4. En el cas d'activitats sotmeses al règim de comunicació prèvia o declaració responsable, els documents que subscriuen les persones interessades hauran d'incloure l'acreditació o la declaració responsable del compliment de les condicions establides per la normativa d'accessibilitat aplicable, sense perjudici del que estableix l'article següent.

#### Article 10. **Control administratiu posterior**

1. Les administracions públiques competents per a efectuar actuacions de control administratiu posterior comprovaran el compliment de la normativa d'accessibilitat, d'ofici o després d'una denúncia que s'haja efectuat de manera incorrecta o deixat de realitzar l'actuació sotmesa a control administratiu previ i, en tot cas, en aquelles activitats i actuacions sotmeses al règim de comunicació prèvia o declaració responsable.

2. Correspon als ajuntaments i la conselleria competent en la matèria, en col·laboració amb les altres administracions públiques i amb la resta dels òrgans implicats dur a terme les corresponents actuacions d'inspecció, control i sanció, que asseguruen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació que s'estableixen en la present llei, que garantisquen els mateixos nivells d'igualtat d'oportunitats i l'accessibilitat universal a totes les persones en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

#### **Article 11. *Mesures en matèria de contractació pública***

1. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana hauran de vetlar perquè els serveis que s'hagen externalitzat complisquen les condicions d'accessibilitat universal. En els supòsits de licitació i de contractació administrativa de serveis de gestió o serveis a la disposició del públic, es recolliran en els plecs de prescripcions tècniques, com a condició essencial, el manteniment de les condicions d'accessibilitat de l'equipament durant el termini de vigència del contracte.

2. Igualment, en els supòsits de nova contractació administrativa de serveis de gestió o serveis a la disposició del públic, es podrà incorporar criteris de valoració, com a millora en les condicions d'accessibilitat i adquisició d'equipaments, productes i serveis tecnològics d'informació i de comunicació accessibles per a totes les persones, amb l'obligació en cas que l'empresa resulte adjudicatària que els esmentats productes i serveis s'entreguen i es posen en funcionament en el primer any de servei, quedant per a l'Administració al final del contracte.

#### **Article 12. *Coordinació administrativa i promoció de l'accessibilitat universal inclusiva***

1. La conselleria competent en matèria de serveis socials, dins de les seues competències, desenvoluparà accions i programes integrats de promoció de l'accessibilitat universal i inclusió social dirigits a la població en general, d'acord amb els principis que regeixen en aquesta llei.

2. Així mateix, a fi desenvolupar les seues competències pròpies i de coordinació administrativa, es crearà una Oficina de Coordinació i Promoció de l'Accessibilitat Universal, dins d'aquesta conselleria, amb les funcions següents:

- a) Desenvolupar, difondre i fomentar la cultura de l'accessibilitat universal, disseny per a totes les persones i inclusió social, que ajuden a la creació d'espais i ciutats amigables i entorns comunitaris plenament accessibles.
- b) Elaborar propostes per al desenvolupament autonòmic de polítiques públiques i programes de foment de l'accessibilitat universal.
- c) Efectuar la coordinació i orientació de totes les polítiques socials que desenvolupa la Generalitat amb la finalitat de garantir l'accessibilitat universal en tots els àmbits d'aplicació d'aquesta llei.
- d) Coordinar, si és el cas, l'acció del Consell i de tots els departaments de la Generalitat amb competències en aquesta matèria.
- e) Donar suport administratiu i tècnic al Consell Valencià de Promoció i Garantia de l'Accessibilitat Universal, en el compliment de les seues funcions.

3. S'impulsaran accions de foment, amb l'adequada convocatòria, concurrència i difusió pública de diversos formats de Premis d'Accessibilitat per a contribuir a la sensibilització social, potenciar l'accessibilitat integral i inclusiva en la Comunitat Valenciana i reconèixer les millors iniciatives i accions que es duguen a terme en diversos àmbits.

4. Especialment, mitjançant aquests premis, es potenciarà i es reconeixerà les investigacions en ajudes tècniques i noves tecnologies que contribuïsqen a millorar les condicions d'accessibilitat de les persones, la millora de l'accessibilitat en els espais urbans i naturals, l'accessibilitat en els portals web corporatius i aquelles entitats locals, organitzacions i entitats que hagen destacat per desenvolupar una labor continuada en l'àrea de l'accessibilitat.

#### **Article 13. *Símbols d'accessibilitat***

1. Els edificis d'ús públic, entorns naturals, equipaments comunitaris, mitjans de transport, instal·lacions, béns i serveis, que garantisquen l'accessibilitat universal en les seues diferents àrees o serveis mitjançant l'oportú sistema d'acreditació, podran incorporar el Símbol Internacional d'Accessibilitat (SIA) en l'edificació o lloc visible per a la seua difusió i informació del públic.

2. Així mateix podran incorporar el nou Símbol d'Accessibilitat Universal (SAU) proposat per l'Organització de Nacions Unides, especialment en aquelles actuacions i espais que acrediten les mesures d'accessibilitat universal i inclusió social previstes en aquesta llei.

En cas que un producte, entorn, procés, bé o servei siga accessible especialment per a determinades persones amb diversitat funcional, se senyalitzarà, igualment, perquè tipus de discapacitat és accessible amb el símbol corresponent.

3. Reglamentàriament s'establirà la simbologia a utilitzar en cada cas, conforme a la simbologia normalitzada que consta en els annexos de la present llei.

## TÍTOL II

### Competències de les administracions públiques

#### Article 14. **Competències de l'Administració de la Generalitat**

1. Correspon al Consell, en l'àmbit de les seues competències:

a) Promoure i desenvolupar la present llei, així com la normativa sectorial i transversal relacionada amb la matèria, per a garantir l'accessibilitat universal i els drets de totes les persones, especialment les persones amb diversitat funcional.

b) Establir les mesures necessàries de coordinació per al compliment de la present llei, quan superen l'ordre de competencial d'un departament del Consell o siga necessari una actuació integral i coordinada per a garantir l'accessibilitat universal.

En aquest cas, el Consell podrà delegar en la persona titular de la conselleria competent en matèria de diversitat funcional la coordinació o el seguiment d'actuacions o mesures concretes.

2. Correspon a les conselleries, com a departaments del Consell, en l'àmbit de les seues respectives competències i àrea funcional:

a) Vetlar per l'aplicació de la present llei, en col·laboració amb les altres administracions públiques i amb la resta dels òrgans implicats, així com dur a terme les corresponents actuacions de control i inspecció.

b) Desenvolupar, reglamentàriament, els paràmetres d'accessibilitat disposats o aprovats per aquesta llei o el decret del Consell, que desenvolupe la mateixa en cadascun dels àmbits d'aplicació.

c) Elaborar i executar plans autonòmics d'actuació sectorial, que contemplen mesures específiques o accions integrals per a garantir l'accessibilitat universal en infraestructures, centres o serveis, incloent l'accessibilitat en la informació, comunicació i senyalització, per a garantir els drets de les persones amb diversitat funcional.

d) Establir i executar mesures de foment i mesures d'acció positiva en matèria d'accessibilitat, en l'àmbit de les seues competències i àrea funcional.

e) L'obertura d'expedients sancionadors i imposició de sancions, amb disposició al que s'estableix en la present llei.

3. Els departaments del Consell podran així mateix establir en el seu àmbit un sistema d'específic de distintius de qualitat i d'accessibilitat, amb diferents nivells, segons la incorporació de noves



tecnologies, mesures d'accessibilitat en les comunicacions i/o d'acreditació conjunta de les condicions d'accessibilitat les instal·lacions o processos amb la qualitat del servei.

#### Article 15. **Competències de les entitats locals**

1. Correspon als municipis, en l'àmbit de les seues competències:

a) Vetlar per l'aplicació de la present llei, en col·laboració amb l'Administració de la Generalitat i amb la resta dels òrgans implicats, així com dur a terme les corresponents actuacions de control i supervisió del compliment de la normativa d'accessibilitat en les seues autoritzacions, llicències i infraestructures de promoció pública i iniciativa municipal.

b) Elaborar i executar plans municipals d'accessibilitat universal que contemplen accions integrals i mesures específiques per a garantir l'accessibilitat universal en infraestructures, paratges naturals, platges urbanes, centres o serveis, incloent l'accessibilitat en la informació, comunicació i senyalització, per a garantir els drets de totes les persones.

c) Establir i executar mesures de foment i mesures d'acció positiva en matèria d'accessibilitat, en l'àmbit de les seues competències i àmbit territorial municipal.

d) Concedir les targetes d'estacionament per a persones amb diversitat funcional que presenten mobilitat reduïda residents en el seu municipi, previ l'oportú expedient administratiu i la seua inscripció en el Registre autonòmic de targetes d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, per al seu control.

e) L'obertura d'expedients sancionadors i imposició de sancions, amb disposició al que s'estableix en la present llei.

2. Correspon a les diputacions provincials assegurar la prestació integral i adequada dels serveis de competència municipal, garantint el compliment de les normes d'accessibilitat universitat en els béns i serveis a la disposició del públic o de les persones usuàries, prestant assistència jurídica i cooperació tècnica i econòmica especialment als municipis de menys de 5.000 habitants o que tinguen menor capacitat de gestió per a l'elaboració de plans municipals d'accessibilitat universal.

### **TÍTOL III**

#### **Disposicions específiques i desenvolupament de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació en diferents àmbits**

#### **Capítol I**

#### **Accessibilitat en les comunicacions, telecomunicacions i serveis de societat de la informació**

#### **Secció 1a**

#### **Accessibilitat en les comunicacions**

#### Article 16. **Informació i comunicació accessibles**

1. Per a garantir l'accessibilitat universal dels serveis públics, les administracions públiques competents, en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei, hauran de promoure l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació que faciliten la relació amb les persones amb les següents mesures i mitjans de suport:

a) Multicanal de la informació: disposar de tota la informació, si pot ser, en diversos canals de comunicació: text escrit (amb tipus de lletra llegible), en format de lectura fàcil, sistema braille, àudio, llengua de signes, atenció telefònica o presencial.

b) Integració dels serveis d'atenció: implementant el sistema de "finestreta única" en oficines d'atenció al públic, amb dispositius adaptats a la comunicació oral i videointèrprets de llengua de signes, i web pública o seu electrònica, amb dispositius accessibles per a sistemes de comunicació alternativa.

c) El recurs a serveis d'intèrpret de llengua de signes en serveis públics i oficines d'atenció al públic (hospitals, centres d'atenció primària i d'especialitats, centres d'atenció al públic de serveis socials, oficines de registre i informació ciutadana i anàlegs) es prestarà de manera preferent a través de videoconferència i de manera presencial, si es requereix.

2. Els actes i esdeveniments socials, les activitats culturals, com ara conferències, teatre, cinema, museus i visites guiades a espais i béns d'interés cultural, i les activitats recreatives que es desenvolupen a través d'actes i d'espectacles públics, com ara concerts, actuacions musicals i altres, hauran de preveure les condicions d'accessibilitat en la comunicació perquè les persones amb diversitat funcional i persones amb diferents capacitats gaudisquen d'aquestes, les compreguen i hi participen.

#### **Article 17. *Accessibilitat en els elements d'informació i senyalització.***

1. Els espais d'ús públic i els serveis públics disposaran dels elements d'informació i senyalització a l'interior i en l'exterior que permeten a totes les persones percebre i comprendre la informació de manera autònoma, en la mesura que siga possible.

2. Les administracions públiques desenvoluparan accions i mesures de foment de l'accessibilitat cognitiva en espais públics, incloent-hi la lectura fàcil en textos i procediments.

3. Els estudis de seguretat i els plans d'emergències dels espais i serveis inclouran els procediments d'avís i els mitjans de suport a les persones amb diversitat funcional i persones majors, implementant els sistemes necessaris perquè les alarmes de seguretat i emergència siguen visuals a més de sonores, amb possibilitat de notificació directa a les persones usuàries.

#### **Article 18. *Mesures per a garantir la comunicació en esdeveniments de difusió pública***

1. Quan l'Administració de Generalitat promoga determinats actes o esdeveniments que tinguen un contingut institucional, així com preste la seua assistència, secunde tècnica o econòmicament a la realització de determinats esdeveniments socials o culturals (conferències, jornades, congressos, simposis o actes anàlegs), que siguen d'interés rellevant o en els quals es preveja la seua retransmissió o difusió pública a través de mitjans audiovisuals o de comunicació social, es garantirà l'accessibilitat en la comunicació i comprensió dels missatges per les persones amb diversitat funcional específica mitjançant mitjans d'audiodescripció, subtítulat i prestació de serveis d'intèrprets en llengua de signes.

2. Igualment, es garantirà la disponibilitat de dispositius d'inducció magnètica o un altre mitjà de suport a la comunicació oral per a les persones participants i el públic conformat per persones sordes o amb discapacitat auditiva que el requerisquen.

#### **Article 19. *Esdeveniments accessibles***

1. Els òrgans competents de la Generalitat i de les entitats locals facilitaran l'organització d'esdeveniments accessibles per a totes les persones en tots els actes de caràcter públic, dins de la seua competència organitzativa o d'actuacions de foment, se celebren en l'àmbit de la vida social, cultural, lúdica o festiva.

2. A aquest efecte, es considerarà que un esdeveniment és accessible quan dispose de les següents mesures i mitjans adaptats, en la mesura que siga possible, per a facilitar l'accessibilitat espacial i cognitiva, així com la comunicació i la comprensió per totes les persones, a través dels següents sistemes:

- a) Bucle magnètic per al seguiment oral i intèrpret de llengua de signes i altres tecnologies que permeten l'accessibilitat de les persones sordes.
- b) Transcripció automàtica de text en pantalla.
- c) Programa o textos en lectura fàcil, en Braille i altres tecnologies que permeten l'accessibilitat de les persones cegues.
- d) Reserva de places o espais adaptats per a persones amb mobilitat reduïda.

#### **Article 20. *Campanyes de publicitat institucional d'interés públic.***

1. Les campanyes de publicitat institucional en els diferents mitjans de comunicació social i suports audiovisuals en els quals aquestes es difonguen hauran de ser accessibles a totes les persones amb diversitat funcional, garantint especialment la utilització de la llengua de signes per a persones sordes o amb discapacitat auditiva, conformement al que es disposa en la Llei 27/2007, de 23 d'octubre, per la qual es reconeixen les llengües de signes espanyoles.

2. Les campanyes de publicitat i sensibilització de l'accessibilitat universal seran així mateix proactives, i incorporaran la perspectiva global i específica de les persones amb diversitat funcional en la comunitat i garantiran la igualtat de gènere.

### **Secció 2a**

#### **Accessibilitat en les telecomunicacions i serveis de societat de la informació**

#### **Article 21. *Condicions d'accessibilitat en la comunicació en productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i llocs web públics***

1. Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització de les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i en els mitjans de comunicació social seran exigibles, d'acord amb el que es preveu en la present llei i les seues normes de desenvolupament, en els termes i paràmetres d'accessibilitat establits reglamentàriament per la normativa bàsica estatal.

2. Les condicions d'accessibilitat seran exigibles de manera específica en els següents mitjans, productes i serveis:

- a) Condicions de servei i continguts dels mitjans de comunicació i, especialment, la televisió, de titularitat pública o privada, de cobertura autonòmica o local, per qualsevol mitjà, inclosa la televisió digital terrestre.
- b) Condicions de la publicitat institucional de la Generalitat en suport audiovisual.
- c) Mesures per a garantir la prestació del servei d'intèrpret de llengua de signes i la disposició de tecnologies de suport a la comunicació oral en esdeveniments de difusió pública.
- d) Webs públiques de la Generalitat i del seu sector públic autonòmic, així com de les entitats locals i del seu sector públic local.
- e) Webs de titularitat privada d'empreses concessionàries de serveis essencials, que presten el seu servei a les persones usuàries, per concessió, llicència o títol de dret públic atorgat per l'Administració de la Generalitat o de les entitats locals, quan s'utilitze aquest mitjà com a lloc web d'informació general i com a seu electrònica, per a realització de gestions, tràmits, recepció de queixes i reclamacions de les persones usuàries.
- f) Aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

#### **Article 22. *Requisits d'accessibilitat i usabilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils***

1. Els llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils de l'Administració de la Generalitat i de les entitats locals compliran els requisits que estableix la normativa bàsica estatal, de manera que els seus continguts siguin perceptibles, operables, comprensibles i interpretats de manera fiable per una gran varietat d'agents o persones usuàries, incloses les persones amb diversitat funcional i persones majors.

2. Les exigències i els requisits imposats a les pàgines web de l'Administració de la Generalitat i de les entitats locals es traslladarà a les pàgines operatives de serveis públics prestats per entitats

i empreses a través d'una concessió pública o alguna altra via contractual amb l'Administració corresponent.

3. A fi de realitzar ajustos raonables en els llocs web, aplicacions mòbils i les seues actualitzacions, sense que supose una càrrega desproporcionada, es tindrà sempre en compte el possible benefici o perjudici per als ciutadans, en particular per a les persones amb diversitat funcional i persones majors, i la freqüència i la duració de l'ús del lloc web o aplicació, segons prescriu la norma bàsica estatal.

#### **Article 23. Programació del servei públic de radiodifusió i televisió autonòmica**

1. L'entitat Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació haurà de realitzar els estudis integrals sobre l'accessibilitat dels seus continguts, des del punt de vista de la no discriminació i accessibilitat universal, implementant els subtítulats, hores d'audiodescripció i ús de la llengua de signes, i establint una carta de serveis per a persones amb diversitat funcional en la seua programació general i en l'oferta setmanal o mensual de programació de ràdio i de televisió.

2. La senyalització dels seus programes amb sistemes alternatius de comunicació, audiodescripció o subtítulats es realitzarà conformement als símbols, normes i criteris tècnics que s'utilitzen en el sector audiovisual.

### **Capítol II**

#### **Accessibilitat en espais públics urbanitzats, espais naturals, infraestructures i edificació**

##### **Secció 1a**

#### **Accessibilitat en espais públics urbanitzats**

#### **Article 24. Espais públics urbanitzats**

1. Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés, deambulació i mobilitat en espais públics urbanitzats seran exigibles, d'acord amb el que es preveu en la llei, en els termes i paràmetres d'accessibilitat i disseny establits reglamentàriament per a les diferents àrees, espais i elements d'urbanització per la normativa bàsica estatal.

2. Els espais públics urbanitzats comprenen les dotacions que configuren els itineraris per als vianants, les àrees d'estada, com a parcs urbans i espais lliures públics, així com els seus elements, tant en les zones urbanitzades, com de nou desenvolupament o expansió urbana.

3. Seran d'obligat compliment els paràmetres fixats reglamentàriament per la normativa autonòmica en els espais públics urbanitzats, tant de nou desenvolupament com existents referents a:

- a) Els itineraris per als vianants accessibles.
- b) Els elements d'urbanització.
- c) Els encreuaments entre itineraris per als vianants i itineraris vehiculars.
- d) La urbanització de fronts de parcel·la.
- e) Les àrees d'estada, parcs, jardins i sectors de joc.
- f) El mobiliari urbà.
- g) Els elements vinculats al transport.
- h) Les obres i intervencions en la via pública.
- i) La senyalització i comunicació sensorial.

4. Aquests paràmetres s'estendran a tot el nucli urbà, tenint en compte la mobilitat, la dispersió dels espais públics en zones amb ús residencial d'habitatge i en zones d'altres usos, així com l'estratègia de ciutat o població i objectius específics dels plans municipals d'accessibilitat.

5. Les platges urbanes i zona adjacent urbanitzada tindran un tractament específic havent de complir les condicions establides en la normativa bàsica estatal i normes complementàries d'àmbit autonòmic.

## Article 25. **Garanties de l'accessibilitat en els espais urbans**

1. La planificació dels espais urbanitzats i urbans d'ús públic s'efectuarà de manera que siguin accessibles, en els termes i les condicions bàsics d'accessibilitat.
2. Les condicions dels espais urbans d'ús públic existents, si és el cas, seran objecte de revisió i s'adaptaran progressivament per a assegurar l'accessibilitat universal. Per a això, les intervencions, a iniciativa pública, que es realitzen en aquests espais hauran de garantir els ajustos raonables, conforme determine la norma reglamentària autonòmica.

## Article 26. **Elements d'urbanització i mobiliari urbà**

1. Els elements d'urbanització i el mobiliari urbà que s'instal·len en el sistema viari i en els espais d'ús públic compliran les condicions generals d'accessibilitat establides reglamentàriament, respectant en la seua ubicació l'espai lliure d'obstacles de manera que els itineraris siguin accessibles.
2. Reglamentàriament es determinaran el nombre o proporció d'unitats accessibles en els espais públics urbanitzats i àrees d'ús per als vianants i les seues característiques amb criteris de disseny, d'acord amb normes europees i internacionals de qualitat, seguretat, accessibilitat i medi ambient.

## Article 27. **Configuració de platges urbanes accessibles**

1. Les platges urbanes s'inclouran en l'àmbit d'aplicació dels plans d'accessibilitat municipals. Hauran de tindre en la seua configuració elements i recursos humans un caràcter inclusiu.
2. En els municipis que disposen de diverses platges, almenys un dels trams de platges urbanes disposarà d'un punt accessible per a totes les persones.
3. De manera gradual, progressivament es podrà ampliar el nombre de trams urbans de platges accessibles, comptant amb les ajudes públiques i les mesures de gestió, que es puguen establir per un pla autonòmic de foment de platges accessibles.

## Article 28. **Condicions per a l'accés i utilització de trams urbans de platges urbanes accessibles i la seua acreditació administrativa.**

1. Les platges urbanes accessibles han de disposar de les infraestructures i serveis adequats a persones amb diversitat funcional, en un punt accessible que se situarà en zones que compten amb serveis d'informació, vigilància i salvament.
2. Entre els requisits que han de complir, d'acord amb les condicions bàsiques d'accessibilitat i els paràmetres que estableix la normativa autonòmica, disposaran dels següents elements:
  - a) passeig urbanitzat, amb places d'aparcament reservat i itinerari accessible, adjacent a la zona de platja.
  - b) passarel·la accessible, des d'aquest passeig fins al litoral i zona d'aigua.
  - c) punt accessible dotat amb, almenys, una zona d'ombra, dutxes i lavabos accessibles.
  - d) material tècnic i de suport per a facilitar el bany, com a cadires i croses amfíbies.
3. A més, per a la seua acreditació administrativa, es requereix disposar de:
  - a) Recursos humans suficients i personal format que garantisca el servei i el seu manteniment durant l'època estival.
  - b) Una programació mínima de la prestació de serveis en la zona de platja, que garantisca la igualtat d'oportunitats i les condicions se seguretat del bany.

## **Secció 2a** **Accessibilitat en espais naturals**

### Article 29. **Espais públics naturals**

1. Els espais públics naturals comprenen els espais que integren la infraestructura verda, que es troben en situació bàsica de sòl rural, conforme a la legislació autonòmica, o d'espai natural protegit, d'acord amb la seua legislació específica, que vertebraren els espais de major valor ambiental i paisatgístic i, per a això, han de comptar amb infraestructures accessibles per a l'accés de visitants.

2. En els espais naturals on es desenvolupen activitats destinades a l'ús públic, s'hauran de preveure itineraris i serveis accessibles, de manera que es combine el respecte al medi ambient amb el dret de totes les persones a gaudir de la naturalesa, complint les condicions bàsiques d'accessibilitat establides reglamentàriament per l'Estat i desenvolupats mitjançant normativa autonòmica.

3. La regulació autonòmica establirà les condicions generals i específiques d'accés a l'espai natural, especialment de:

- a) Els itineraris accessibles dins de l'espai natural.
- b) Les àrees d'estada, com ara miradors, observatoris d'animals, àrees recreatives, platges o piscines naturals o àrees de pesca i zones d'acampada accessibles.
- c) Els elements d'urbanització i els aparcaments.
- d) Els elements del mobiliari integrat amb l'entorn natural.
- e) Els elements vinculats al transport.
- f) La senyalització i comunicació sensorial.

#### **Article 30. *Mesures per a garantir la difusió, el desenvolupament territorial sostenible i l'accessibilitat universal dels espais públics naturals***

1. Els òrgans competents de la Generalitat i de les entitats locals impulsaran les iniciatives i mesures adequades per a difondre i donar a conèixer a totes les persones els paisatges, recursos naturals, riquesa ecològica i biodiversitat del seu territori, en el marc del desenvolupament territorial sostenible, conjugant el dret a la mobilitat i d'accés als espais naturals amb el respecte a l'entorn físic i les mesures per a conservar la naturalesa.

2. Per a mostrar la diversitat i riquesa dels espais naturals i dels seus ecosistemes i garantir l'accessibilitat universal a totes les persones es disposarà de recorreguts accessibles i infraestructures adaptades i panells informatius amb lectura fàcil i pictogrames per a ajudar a la seua comprensió de manera senzilla.

#### **Article 31. *Plans d'accessibilitat d'espais naturals protegits***

1. Els espais naturals protegits contindran itineraris i àrees d'ús públic accessible per a l'accés i gaudi de la naturalesa per totes les persones.

2. Els instruments de planificació i gestió d'aquests espais disposaran d'un pla d'accessibilitat aprovat per l'òrgan competent, basat en una anàlisi tècnica de les condicions naturals i un estudi de viabilitat previs a la seua implantació.

3. El pla d'accessibilitat s'incardinarà en el pla director o instrument de planificació i gestió de l'espai natural recollint els elements i ajustos raonables per a garantir l'accés de totes les persones a l'entorn natural, amb la major autonomia i el major grau de naturalitat i integració de les mesures a adoptar per a la preservació dels espais naturals.

4. Reglamentàriament es regularan els diferents elements sobre els quals ha d'operar el pla d'accessibilitat d'espais naturals, per a mostrar la riquesa dels ecosistemes, en cada cas, i la conservació de l'hàbitat natural, incloent els centres d'interpretació de la naturalesa o de recepció de visitants i els observatoris d'animals i miradors, conforme als paràmetres d'accessibilitat.

#### **Article 32. *Plans d'accessibilitat de paratges i espais naturals d'interés local.***

1. Les entitats locals poden desenvolupar plans d'accessibilitat de paratges i espais naturals d'interés local, que garantisquen rutes i itineraris accessibles, amb àrees recreatives, elements interpretatius de la biodiversitat i adequats elements de senyalització i d'informació adaptats a les persones amb diversitat funcional. Aquests plans poden tindre caràcter singular o estar integrades les seues mesures en els plans municipals d'accessibilitat universal.

2. Amb caràcter previ a la implantació d'aquests plans d'accessibilitat, s'haurà de comptar amb un termini d'informació pública, audiència i participació de les organitzacions representatives de persones amb diversitat funcional i altres organitzacions representatives d'interessos socials, perquè les accions recullen les seues necessitats específiques.

### **Secció 3a** **Accessibilitat en infraestructures**

#### **Article 33. *Infraestructures***

1. El sistema general d'equipaments i infraestructures supramunicipal qualificat d'interés general i els equipaments, dotacions i infraestructures municipals contemplats en els instruments urbanístics, requerisquen o no de la prèvia autorització autonòmica per a la seua implantació, hauran de preveure i complir les condicions bàsiques d'accessibilitat perquè totes les persones amb diversitat funcional puguen utilitzar-los.

2. Especialment, hauran de contemplar el nombre d'aparcaments reservats en zones d'estacionament públic o privat proporcional i adequat a la seua entitat, conforme s'estableix reglamentàriament per a espais públics urbanitzats.

#### **Article 34. *Memòries d'accessibilitat per a la implantació d'infraestructures en el territori***

1. Els projectes sobre les infraestructures d'interés general de transport, com ara carreteres i les seues àrees de serveis, ferrocarrils i serveis metropolitans, estacions d'autobusos, bescanviadors de transport, ports i aeroports promoguts per l'Administració de la Generalitat, incorporaran una memòria d'accessibilitat que examine les alternatives i determine les solucions tècniques necessàries per a garantir l'accessibilitat universal i no discriminació a les persones amb diversitat funcional.

2. Aquesta obligació s'estendrà a tota actuació de reforma de les infraestructures existents, llevat que a la vista de les característiques del projecte de reforma, aquest no incidisca en l'accessibilitat, i en aquest cas no serà necessària aquesta memòria, circumstància que s'acreditarà mitjançant certificació de l'oficina tècnica de supervisió de projectes de l'Administració de la Generalitat, amb caràcter previ a la contractació de les obres d'execució o concessió d'aquestes infraestructures.

3. Són infraestructures de pública concurrència, a l'efecte d'aquesta llei, les infraestructures de transport contemplades en l'article 60 de la Llei 6/2011, d'1 d'abril, de la Generalitat, de Mobilitat de la Comunitat Valenciana, les ciutats administratives i de la justícia, els hospitals, les instal·lacions esportives singulars, els centres, serveis i programes de la xarxa de serveis socials destinats a les persones referides en l'article 3.3 de la present llei, les universitats, els parcs industrials, els recintes firals, així com els parcs i centres comercials que requerisquen autorització comercial autonòmica i infraestructures anàlogues en les quals haja de garantir l'accessibilitat integral.

### **Secció 4a** **Accessibilitat en edificis d'ús residencial i habitatges**

#### **Article 35. *Condicions bàsiques d'accessibilitat en edificis d'ús residencial i habitatges***

1. Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació en edificis d'ús residencial i habitatges seran exigibles, d'acord amb el que es preveu en la llei, en els termes i paràmetres

d'accessibilitat i de disseny establits reglamentàriament per a les diferents àrees, espais i elements d'urbanització per la normativa bàsica estatal.

2. Les disposicions contingudes en la normativa bàsica estatal poden ser complementades, conformement al que es disposa en la present llei, per la legislació i normativa reglamentària de desenvolupament d'àmbit autonòmic.

3. En el cas d'intervenció en edificis i espais públics existents, la norma reglamentària autonòmica determinarà el concepte d'ajust raonable a través d'unes toleràncies admissibles i d'uns límits als criteris de flexibilitat en uns certs elements constructius i espacials per a possibilitar la màxima adequació a les condicions bàsiques d'accessibilitat universal.

#### **Article 36. *Accessibilitat en les edificacions de nova construcció***

1. Les edificacions de nova construcció d'ús residencial de habitatge, tant de titularitat pública com privada, hauran de ser accessibles i disposar d'itineraris accessibles que comuniquen els diferents espais entre plantes i a l'interior de l'habitatge amb l'exterior i l'entrada de l'edifici, en les condicions d'accessibilitat i de seguretat de dotació d'elements accessibles establides reglamentàriament.

2. Les edificacions de nova construcció d'ús diferent al residencial d'habitatge hauran de ser accessibles i disposar d'itineraris que permeten la connexió de la via pública amb l'interior de l'edifici i amb les dependències d'ús comunitari, com ara aparcaments, jardins o zones verdes pròpies de l'edifici, en el seu cas, així com les condicions d'accessibilitat i de seguretat establides reglamentàriament.

Per a la dotació i regulació d'elements accessibles de l'edificació de nova construcció d'ús diferent al residencial d'habitatge, es posaran establir, mitjançant l'adequat desenvolupament a través d'una norma reglamentària autonòmica, condicions més exigents que les establides en el Codi tècnic d'edificació, que permeten garantir l'accessibilitat universal en determinats elements i zones d'ús.

3. Els conjunts residencials formats per diversos habitatges unifamiliars d'una mateixa promoció compliran les condicions d'accessibilitat en totes les seues zones comunes exteriors i interiors.

4. Igualment, els complexos formats per un conjunt d'edificis connectats entre si amb ús diferent al d'habitatge hauran de ser accessibles i disposar d'itineraris que permeten la connexió d'un itinerari per als vianants entre els edificis, en les condicions d'accessibilitat establides reglamentàriament.

#### **Article 37. *Accessibilitat en les edificacions existents***

1. En les edificacions existents que siguen objecte d'actuacions de rehabilitació integral, d'ampliació, de reforma o que siguen objecte de canvi d'ús o d'activitat de locals comercials, es realitzaran les obres necessàries per a la seua adequació a les condicions d'accessibilitat que es determinen reglamentàriament per a cada supòsit, en funció de l'ús, la superfície i la intervenció que es necessite.

2. En edificis de propietat horitzontal d'ús habitatge o residencial, caldrà amb caràcter obligatori dur a terme pel propietari únic de l'edifici o la junta de propietaris, les obres i actuacions necessàries per al manteniment de les instal·lacions i zones comunes conforme als requisits bàsics d'accessibilitat i així mateix les obres i actuacions que siguen requerides a instàncies de les persones propietàries d'un habitatge per a garantir els ajustos raonables, en els termes que disposa la Llei de propietat horitzontal.

#### **Article 38. *Reserva d'habitatges per a persones amb diversitat funcional i condicions d'accessibilitat***

1. Amb l'objectiu de garantir l'accés a l'habitatge a les persones amb diversitat funcional, es programarà un mínim d'un 7 per cent d'habitatges amb les característiques constructives i de



disseny adequades que garantisquen l'accés i les adaptacions necessàries per al desenvolupament còmode i segur en el seu espai interior, en les programacions anuals d'habitatges protegits de promoció pública. Aquest percentatge es fixa en el 4 per cent per als habitatges protegits de promoció privada.

2. Les persones amb diversitat funcional disposaran de la informació adequada, necessària i actualitzada tant de l'oferta disponible d'habitatges reservats com dels procediments de les administracions públiques per a la seua reserva, adquisició o lloguer, d'acord amb el que s'establisca reglamentàriament.

Per a garantir la reserva d'habitatges als fins que li són propis, aquesta reserva s'establirà i mantindrà almenys durant sis mesos des de la seua oferta pública, a través dels mitjans oportuns de publicitat.

---

#### **Article 39. *Compliment de normativa tècnica d'edificació***

1. Les normes tècniques sobre edificació aprovades per l'Estat inclouen les previsions relatives a les condicions mínimes que hauran de reunir els edificis de qualsevol mena per a garantir l'accessibilitat de les persones amb diversitat funcional, sense perjudici del que es disposa en la normativa autonòmica de desplegament o legislació sectorial.

2. Totes aquestes normes hauran de ser complides en la fase de redacció dels projectes bàsics, d'execució i projectes parcials d'edificació, denegant-se a aquells que no les complisquen els visats oficials corresponents de col·legis professionals o d'oficines de supervisió de les administracions públiques competents.

3. Així mateix, els ajuntaments competents per raó de la matèria estan obligats a denegar les sol·licituds de llicències d'obres i d'autorització d'activitats qualificades que no s'ajusten a la normativa vigent.

4. L'atorgament de llicències d'obres i d'autorització d'activitats qualificades, així com l'aprovació de projectes d'obres públiques i d'urbanització en contra de la normativa sobre accessibilitat universal, amb infracció greu i manifesta dels preceptes de la present llei i el seu desplegament reglamentari, seran considerats actuacions nul·les de ple dret.

#### **Article 40. *Ajustos raonables i toleràncies admissibles en edificacions existents***

1. En edificacions existents amb anterioritat al 4 de desembre de 2017 que siguen susceptibles d'ajustos raonables, aquests s'hauran de realitzar a través de mesures i solucions arquitectòniques viables per a facilitar i garantir l'accessibilitat universal de manera eficaç, segura i pràctica, sense que suposen una càrrega desproporcionada.

2. Per a determinar si una càrrega és o no proporcionada, es tindran en compte els costos de la mesura, els efectes discriminatoris que la seua no adopció podria representar, l'estructura i característiques de les persones o entitats que hagen de posar-la en pràctica i la possibilitat que tinguen aquelles d'obtenir finançament pública o qualsevol altra ajuda.

3. Quan l'actuació necessària per a aconseguir l'accessibilitat universal en un edifici existent suppose un cost econòmic desproporcionat, s'haurà d'estudiar i, si és el cas, portar a la pràctica, una intervenció alternativa tal que, fins i tot sense complir estrictament algun dels paràmetres que defineixen l'accessibilitat universal, s'aconseguisca una raonable accessibilitat tenint en compte les condicions de seguretat de l'edifici.

4. En les intervencions i adequacions d'edificis existents, la regulació autonòmica determinarà les toleràncies admissibles o criteris de flexibilitat que permeten l'accessibilitat en aquests en condicions de seguretat i de manera autònoma per les persones amb diversitat funcional.

#### **Article 41. *Edificacions de valor historicoartístic***

En cas de no poder complir totes les condicions o criteris d'accessibilitat que estableix la legislació vigent, en les edificacions declarades béns d'interés cultural o béns catalogats inclosos en els catàlegs municipals o en els plans especials de protecció per raó del seu valor historicoartístic particular, s'adoptaran les solucions alternatives que permeten aconseguir les millors condicions d'accessibilitat possibles, sense incomplir la normativa específica reguladora d'aquests béns.

#### **Article 42. *Comité Tècnic d'Accessibilitat***

En el si de la conselleria competent en matèria d'arquitectura i qualitat, sense perjudici de la possibilitat d'instituir un organisme de major entitat, es crearà un Comité Tècnic d'Accessibilitat amb representants de diferents sectors socials i professionals per a la proposició de millores normatives en aquest àmbit, prestació de funcions consultives i d'assessorament tècnic, dirigit a responsables institucionals i professionals, i, en particular, l'estudi de casos d'ajust raonable de major rellevància o complexitat.

### **Capítol III Accessibilitat en el transport**

#### **Secció 1a Disposicions generals**

#### **Article 43. *Àmbit d'aplicació i mitjans de transport***

Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb diversitat funcional per a l'accés i utilització dels mitjans de transport seran exigibles en tota mena de mitjans de transport, material mòbil, sistemes auxiliars i infraestructures associats a aquests, conforme a la reglamentació europea, normativa bàsica estatal i legislació autonòmica.

#### **Secció 2a Vehicles de transport i servei públic**

#### **Article 44. *Accessibilitat en el transport públic***

1. Les administracions públiques han de garantir que el sistema de transport públic de persones viatgeres reunisca les condicions bàsiques d'accessibilitat que permeten a totes les persones fer ús d'aquest en igualtat d'oportunitats i no discriminació, tenint en compte especialment les necessitats de les persones amb diversitat funcional, les persones majors o altres persones amb necessitats especials.

2. Els sistemes de transport garantiran l'accessibilitat en les edificacions, les infraestructures i els espais interiors d'ús públic que formen part d'aquests, així com l'accessibilitat en els mitjans de transport i el material mòbil, així com els sistemes d'informació i de comunicació amb les persones usuàries, tot això d'acord amb la normativa vigent.

3. Els proveïdors del servei del transport formaran el personal vinculat al transport, incloent-hi conductors i conductores i persones d'atenció al públic, en el tracte adequat i en la utilització dels mitjans de suport per a les persones amb diversitat funcional, majors o amb necessitats especials.

#### **Article 45. *Taxis adaptats per a persones amb diversitat funcional***

1. En totes les poblacions amb més de 5.000 habitants existirà, almenys, un vehicle o taxi adaptat per a persones amb dificultats de mobilitat o mobilitat reduïda que cobrisca les necessitats de desplaçament d'aquestes persones.

2. Així mateix, en el termini que s'establisca reglamentàriament, les diputacions provincials han de fomentar o posar en marxa serveis especials de transport per a persones amb discapacitat amb

mobilitat reduïda o diversitat funcional específica que habiten en municipis rurals. Aquest servei es prestarà, bé per gestió directa, indirecta o bé subvenció, a través de furgonetes, microbusos o taxis adaptats a les necessitats especials de les persones que, a causa de la seua discapacitat, no poden utilitzar els transports col·lectius ordinaris.

### **Secció 3a** **Vehicles d'ús privat**

#### **Article 46. *Targeta d'estacionament i places reservades***

1. La targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat que presenten mobilitat reduïda és un document públic que acredita el dret i permet al seu titular estacionar el vehicle de titularitat privada que el transporta en places d'aparcament reservades, que li permeten fer-ho en el lloc més pròxim possible a aquell al qual es desplaça, d'acord amb les condicions establides reglamentàriament.

Aquestes targetes són expedides pels ajuntaments i han de ser comunicades per les autoritats municipals al Registre autonòmic de targetes d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda de la Comunitat Valenciana, per al seu control.

2. Les places d'aparcament reservades són espais d'aparcament destinats exclusivament a l'ús de les persones titulars d'aquesta targeta, per la qual cosa l'incompliment d'aquesta condició serà objecte de sanció per les autoritats municipals.

3. Aquestes places hauran de comptar amb les característiques, la senyalització amb el símbol d'accessibilitat universal (SIA) i les dimensions adequades establides reglamentàriament, havent de situar-se de manera preferent la zona d'aproximació i transferència posterior al costat de passos per als vianants per a garantir les condicions de desplaçament amb l'adequada seguretat des de la calçada a la vorera.

#### **Article 47. *Condicions d'ús de la targeta i mesures de control***

1. La targeta d'estacionament és personal i intransferible, no sent vàlida la seua reproducció per la persona usuària, per la qual cosa, en cas de deterioració, haurà de dirigir-se sempre a l'ajuntament que la va expedir.

2. La targeta només es pot utilitzar quan la persona titular conduïska el vehicle o siga transportada per aquest.

3. L'ús de la targeta d'estacionament està condicionat al manteniment dels requisits que van ser exigits a la persona titular per al seu atorgament.

4. Per a evitar el frau o ús indegut d'aquestes, s'establiran mesures de control adequades d'acord amb les condicions establides, les obligacions i deures de la persona titular de la targeta d'estacionament.

5. L'incompliment d'aquestes obligacions pot donar lloc a la retirada temporal o definitiva de la targeta d'estacionament, sense perjudici de les sancions establides en la present llei.

## **Capítol IV**

### **Accessibilitat en béns, productes i serveis a la disposició del públic**

#### **Secció 1a** **Disposicions generals**

#### **Article 48. *Condicions bàsiques d'accessibilitat en béns i serveis a la disposició del públic***

1. Totes les persones físiques o jurídiques que, en el sector públic o en el privat, subministren béns o serveis disponibles per al públic estaran obligades, en les seues activitats i en les transaccions consegüents, al compliment del principi d'igualtat d'oportunitats de les persones amb diversitat funcional i no discriminació.

2. El que es preveu en l'apartat anterior no afecta la llibertat de contractació, de manera que són admissibles les diferències de tracte en l'accés a béns i serveis quan estiguen justificades per un propòsit legítim i els mitjans per a aconseguir-lo siguem adequats, proporcionats i necessaris, conforme a la llei.

3. Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels béns i serveis a la disposició del públic per les persones amb diversitat funcional seran exigibles en els terminis i termes establits per la llei o normativa bàsica estatal i, si escau, per a serveis determinats, en la normativa autonòmica.

4. Es consideren com a serveis a la disposició del públic rellevants per a garantir les condicions d'accessibilitat, qualsevol que siga la seua titularitat o sistema prestació pública o privada, els següents serveis:

a) Centres i serveis sanitaris i d'atenció al pacient o la pacient.

b) Centres i serveis educatius i d'ensenyament universitari.

c) Centres i serveis socials que afecten persones amb diversitat funcional, persones majors i altres grups socials vulnerables.

d) Centres i serveis culturals (museus, biblioteques, conservatoris de música i altres), serveis de promoció lingüística o d'interés cultural, de difusió i exposició del patrimoni cultural.

e) Equipaments i instal·lacions esportives.

f) Establiments comercials de venda o subministrament de béns i instal·lacions firals.

g) Serveis turístics: d'allotjament i de restauració.

h) Instal·lacions i serveis vinculats a espectacles públics en teatres, cinemes i activitats recreatives i d'oci.

#### Article 49. **Accessibilitat en els productes**

Les administracions públiques garantiran l'accessibilitat en els productes d'ús general de consum i en els serveis a la disposició del públic, d'acord amb les condicions d'accessibilitat i els criteris de disseny universal que siguem establits reglamentàriament per l'Estat.

#### Article 50. **Accessibilitat en els serveis a la disposició del públic**

1. Totes les persones físiques o jurídiques que, en el sector públic o privat, presten serveis disponibles per al públic estan obligades, en les seues activitats i en les transaccions consegüents, a complir el principi d'igualtat d'oportunitats de les persones amb diversitat funcional.

2. En qualsevol cas, l'exercici del dret d'admissió no pot utilitzar-se per a impedir, restringir o condicionar l'accés de cap persona per motiu de diversitat funcional.

3. Igualment, el dret d'admissió de animals tampoc pot impedir l'accés a l'establiment, transport o servei a la disposició del públic de qualsevol persona amb diversitat funcional acompanyada d'un gos d'assistència acreditat, per constituir un mitjà de suport i prolongació de la seua persona.

4. En tot cas, s'hauran de proveir els suports necessaris, així com mesures d'acció positiva, perquè aquestes persones puguen exercir, efectivament, el principi d'igualtat d'oportunitats, i desenvolupar la seua vida d'acord amb les seues pròpies decisions i eleccions.

### **Secció 2a** **Centres i serveis sanitaris**

#### Article 51. **Centres sanitaris d'atenció primària i especialitzada**

1. La conselleria competent en matèria de sanitat garantirà l'accés en igualtat de condicions i el dret de les persones amb diversitat funcional a una assistència sanitària accessible i de qualitat, tant en els serveis i centres d'atenció primària, com d'atenció especialitzada, incloent-hi l'atenció hospitalària.

2. Tots els hospitals i centres sanitaris públics i privats disposaran d'itineraris accessibles, tant a habitacions com a consultes, zones comunes i espais reservats a espera, triatge, urgències i realització de proves diagnòstiques, comptant amb elements plenament accessibles, com ara punt d'atenció i informació i senyalització, ascensors i serveis higiènics accessibles, en un nombre que reglamentàriament es determine, conformement a la disposició i estructura de l'edifici.

3. Per a garantir la universalitat i accessibilitat plena, de conformitat amb la legislació vigent, es promourà la realització d'ajustos raonables que siguen necessaris, amb la finalitat que qualsevol pacient o persona usuària puga desplaçar-se, comunicar-se i usar els serveis sanitaris en condicions d'igualtat d'oportunitats i no discriminació. Així mateix, es promourà la telemedicina i consulta en línia accessibles.

4. Tota persona usuària tenen dret a l'acompanyament per una persona de la seua confiança durant tot el procés assistencial, incloent-hi, i sempre que no existisca contraindicació mèdica, l'assistència i estada en proves diagnòstiques i sales de cures. Especialment, es garantirà a les persones amb diversitat funcional o en situació de dependència que puguen estar acompanyades per personal de suport, com pot ser cuidador o cuidadora, assistent personal, persona medidora per a garantir la comunicació i presa de decisions, així com intèrpret de llengua de signes en cas de persones sordes.

5. La conselleria amb competències en matèria de sanitat adoptarà les mesures oportunes per a eliminar qualsevol mena de barrera, mitjançant l'avaluació de l'efectivitat, accessibilitat, qualitat i equitat dels serveis, així com la seua inspecció i auditories externes, per a garantir la universalitat i accessibilitat.

6. Als hospitals públics es podrà crear la figura del comissionat o comissionada d'accessibilitat i inclusió, per a canalitzar i traslladar la informació sobre possibles deficiències o necessitats d'adaptació en l'entorn hospitalari, rebre i tramitar les queixes de les persones usuàries i proposar a la direcció i l'Administració sanitària les mesures, recomanacions o ajustos raonables que siguen procedents.

7. S'elaborarà un pla anual d'actuacions i inversions en infraestructures i centres de la xarxa d'atenció primària i especialitzada, amb l'objectiu de garantir l'accessibilitat en tots els espais dels centres assistencials, on treballen els professionals i s'atenen els pacients, incloent-hi les mesures de modernització, implantació de tecnologies i millora de l'accessibilitat amb aplicació dels avanços tècnics i totes les garanties de seguretat exigibles, a fi d'afavorir l'accés de la ciutadania als recursos disponibles.

### **Secció 3a**

#### **Centres i serveis educatius i ensenyament universitari**

**Article 52. *Dret a l'educació i garanties per a l'accessibilitat en els serveis educatius.***

1. La conselleria competent en matèria d'educació garantirà l'accés en igualtat de condicions i el dret de les persones amb diversitat funcional a una educació pública, inclusiva i de qualitat, així com a l'aprenentatge i la formació al llarg de la vida, d'acord amb el que s'estableix en la legislació estatal i la normativa autonòmica d'aplicació.

2. Per a garantir l'accessibilitat universal en els centres educatius de la Comunitat Valenciana se seguiran els postulats de l'entorn educatiu europeu, tenint en compte primordialment els següents elements i aspectes:

a) Accessibilitat espacial, realitzant els ajustos raonables que siguen necessaris sobre els aspectes arquitectònics o de distribució d'espais.

- b) Transport adaptat i activitats extraescolars inclusives.
- c) Formació específica del professorat i de la resta del personal del centre en els valors de la diversitat i igualtat d'oportunitats, l'autonomia personal i els drets de les persones, xiquets i xiquetes amb diversitat funcional o problemes del desenvolupament.
- d) Recursos materials: material específic per a atendre necessitats especials i material digital accessible.
- e) Adaptació del currículum i de la metodologia, estratègies i dinàmiques per a assegurar un sistema educatiu inclusiu en tots els nivells educatius.

3. La informació sobre el projecte educatiu i el funcionament dels centres educatius, a tots els nivells, els programes i les activitats formatives, escolars o extraescolars, hauran de ser totalment accessibles, pel mitjà d'informació o sistema de comunicació adequat per a l'alumnat, les seues famílies i el personal docent.

4. S'elaborarà un pla anual d'actuacions i inversions en infraestructures i centres de la xarxa d'educativa, amb l'objectiu de garantir l'accessibilitat en tots els espais dels centres educatius, on treballen les persones professionals i s'atén els alumnes i a les alumnes, incloent les mesures de modernització, implantació de tecnologies i millora de l'accessibilitat amb aplicació dels avanços tècnics i totes les garanties de seguretat exigibles, a fi d'afavorir l'accés de la ciutadania als recursos disponibles.

#### **Article 53. *Mesures socioeducatives per a garantir la inclusió social de les persones amb diversitat funcional***

1. Els centres de formació del professorat i de recursos han d'incloure en el temari i en els seus cursos d'actualització els aspectes d'accessibilitat que s'han de tindre en compte en tot procés de formació. Aquesta formació inclourà la presa de consciència sobre la discapacitat, les seues necessitats especials, l'ús de tècniques i materials educatius per a donar suport a les persones amb diversitat funcional i l'ús de sistemes i formats de comunicació augmentatius i alternatius apropiats.

2. S'establirà un protocol d'actuació dirigit a professorat, alumnes i pares i mares, per a la prevenció de l'assetjament escolar a persones amb diversitat funcional, portant l'oportú seguiment tant en centres d'educació integrats com en centres d'Educació Especial.

3. Així mateix, s'establirà un protocol de coordinació entre els centres d'Educació Primària i Secundària per al seguiment i adaptació d'aquest alumnat i es desenvoluparan itineraris individualitzats de formació i orientació per a alumnes d'Educació Secundària en la seua transició cap a l'educació superior universitària i els diferents ensenyaments superiors.

4. Les persones amb diversitat funcional que, havent esgotat el temps màxim de permanència en el període de l'educació obligatòria, no continuen la seua formació dins del sistema educatiu, rebran orientació sobre les diferents possibilitats de formació ocupacional i, si és el cas, per a l'ocupació.

Per a això, es desenvoluparan com a línies d'actuació:

- a) Itineraris formatius amb mesures de suport específiques per les conselleries competents en matèria d'ocupació i de serveis socials.
- b) Reserva de places en centres ocupacionals per a aquelles persones amb diversitat funcional que, havent finalitzat la seua escolarització en un centre d'Educació Especial, presenten majors dificultats d'inserció laboral.

#### **Article 54. *Mesures i garanties addicionals en l'àmbit de l'educació universitària***

1. Les universitats que imparteixen ensenyament a la Comunitat Valenciana pararan atenció a la diversitat de necessitats educatives de l'alumnat amb diversitat funcional, establint els mitjans de suports i ajustos raonables en les tecnologies d'informació i comunicació, així com altres recursos, inclosos els suports personals que faciliten la seua permanència en el centre universitari i opcions educatives que faciliten el seu aprenentatge en condicions d'igualtat.

2. D'acord amb el que es disposa en la normativa vigent, les persones que cursen estudis universitaris la discapacitat de les quals els dificulte greument l'adaptació al règim de convocatòries establert amb caràcter general podran sol·licitar i les universitats hauran de concedir adaptacions addicionals, d'acord amb el que disposen les seues corresponents normes de permanència en els estudis en la universitat.

3. Aquesta garantia addicional que estableix l'article 20.c del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, en tot cas, haurà de tindre en compte la situació concreta de la persona que curse estudis en la universitat i l'ampliació raonable del nombre de convocatòries en la mesura que compense la seua dificultat, sense minva del nivell exigít. Així mateix, en cas de ser necessari, les proves s'adaptaran a les característiques de la diversitat funcional de l'alumnat.

#### **Article 55. *Mesures per a garantir la formació en matèria d'accessibilitat en els plans d'estudi***

1. La conselleria competent en matèria d'universitats i d'educació vetlarà perquè els plans d'estudi dels diferents ensenyaments universitaris tècnics i de formació professional relacionats amb el disseny, les enginyeries, el territori, l'edificació, els transports, l'educació, la comunicació i les telecomunicacions incorporen els continguts que garantisquen el coneixement en matèria d'accessibilitat universal.

2. Així mateix, la conselleria competent en matèria d'educació vetlarà perquè els plans d'estudi dels diferents ensenyaments de Primària, Secundària i Batxillerat contemplen programes de sensibilització relatius a l'accessibilitat universal.

### **Secció 4a Centres i serveis socials**

#### **Article 56. *Garanties d'accessibilitat i d'igualtat de oportunitats***

1. La conselleria competent en matèria de serveis socials promourà l'accessibilitat universal en els centres, serveis i programes, preferentment a través de les següents línies d'actuació:

- a) Garantint l'accessibilitat en la informació, en les comunicacions i en els serveis del sistema públic valencià de serveis socials, per a la prestació i el desenvolupament de les intervencions professionals que es requerisquen, d'acord amb les seues necessitats específiques.
- b) Establint prestacions econòmiques o professionals per a facilitar l'autonomia personal de les persones majors i les persones amb diversitat funcional que es troben en situació o no de dependència.
- c) Desenvolupant i impulsant altres mesures de foment, programes i campanyes educatives, de mentalització i sensibilització en matèria d'accessibilitat universal dirigides a la població en general o un col·lectiu social específic.
- d) Així mateix es promourà la teleassistència i consulta en línia accessible dels recursos socials disponibles.

2. En els serveis i centres de serveis socials s'establiran les mesures d'accessibilitat necessàries per a facilitar la comunicació amb les persones i crear un entorn amigable i flexible, de manera que s'afavorisca l'orientació i la identificació de les diferents àrees i espais funcionals per a garantir l'accessibilitat cognitiva.

3. Per a garantir l'accessibilitat, s'exigirà en tot cas la realització d'ajustos raonables, d'acord amb el que estableix la normativa vigent, que de no dur-se a terme en el termini requerit, comportaran al tancament del centre o clausura del servei com a mesura cautelar, sense perjudici de prosseguir el procediment sancionador.

4. S'elaborarà un pla anual d'actuacions i inversions en infraestructures i centres de la xarxa d'atenció primària i secundària, amb l'objectiu de garantir l'accessibilitat en tots els espais dels centres, serveis i programes de la xarxa de serveis socials, on treballen els professionals i s'atén

les persones usuàries, incloent les mesures de modernització, implantació de tecnologies i millora de l'accessibilitat amb aplicació dels avanços tècnics i totes les garanties de seguretat exigibles, a fi d'afavorir l'accés de la ciutadania als recursos disponibles.

## **Secció 5a** **Centres i serveis culturals**

### **Article 57. Museus**

1. Els museus integrats en el Consorci de Museus de la Generalitat han de complir les condicions d'accessibilitat corresponents a l'edificació, així com disposar de serveis informatius accessibles i d'exposició al públic de les seues col·leccions i béns mobles sota el prisma de l'accessibilitat global per a facilitar el coneixement per totes les persones.

2. Entre els requisits que han de complir, d'acord amb les condicions bàsiques d'accessibilitat que es determinen i amb els paràmetres d'accessibilitat que establisca la normativa autonòmica, haurà de comptar amb:

- a) Edificació i instal·lacions amb itineraris accessibles en totes les plantes.
- b) Places d'aparcament reservat per a persones amb mobilitat reduïda en la mateixa edificació o, si no en disposa, en una zona pròxima de titularitat pública o privada.
- c) Una informació dels serveis i senyalització interior apropiada, que incloga audioguies, text en braille i lectura fàcil de guies i catàlegs.

En museus locals, s'admetrà un resum de guies i catàlegs, com a ajust raonable, en aquests formats, amb un contingut no inferior al 25 %, de tots els programes de mà i publicacions gratuïtes.

d) Mitjans tècnics de suport apropiats (vídeos amb audiodescripció, audiovisuals subtitulats, bucle magnètic en punts d'informació i per a visites guiades, i possibilitat de visites guiades en llengües de signes), d'acord amb les característiques dels fons i les necessitats de comunicació.

3. A més, per a la seua acreditació administrativa com a museus accessibles, es requereix disposar dels elements, recursos materials i humans suficients, amb personal format que garantisca la prestació del servei, que incloga:

- a) Document d'adequació efectiva de les condicions d'accessibilitat en edificis existents, d'acord amb els criteris mínims que exigeix el Codi tècnic d'edificació (CTE).
- b) Web pública que reculla una exposició de les seues principals col·leccions amb informació accessible per a diferents tipus de diversitat funcional.
- c) Personal de guia o acompanyament social per a persones cegues, amb discapacitat visual o sordcegues.
- d) Disponibilitat de cadires de rodes a la disposició del públic, preferentment, per a persones majors o amb limitacions temporals.

### **Article 58. Biblioteques**

1. Les biblioteques públiques de la Generalitat i de les entitats locals de la Comunitat Valenciana han de complir les condicions d'accessibilitat corresponents a l'edificació, així com disposar de serveis informatius i fons bibliogràfics, amb mitjans de suport audiovisuals, sota el prisma de l'accessibilitat global per a accedir a la lectura i el coneixement per totes les persones.

2. Entre els requisits que han de complir, d'acord amb les condicions bàsiques d'accessibilitat que es determinen i amb els paràmetres d'accessibilitat que establisca la normativa autonòmica, haurà de comptar amb:

- a) Edificació i instal·lacions amb itineraris accessibles en totes les plantes.
- b) Una informació dels serveis i senyalització interior apropiada, que incloga text en braille i lectura fàcil de guies i catàlegs.
- c) Col·lecció de llibres en braille, enregistrament d'àudios, dispositius i textos impresos en tipus de lletra gran, llibres i textos amb il·lustracions i de lectura fàcil, per a tota mena de persones usuàries.



d) Mitjans tècnics de suport a la lectura d'acord amb les característiques dels fons, l'entitat de la biblioteca i les necessitats especials de les persones usuàries.

3. A més, per a la seua acreditació administrativa i el manteniment d'aquesta, com a biblioteques accessibles es requereix disposar dels elements, recursos materials i humans suficients, amb personal format que garantisca la prestació del servei, segons s'estableix en els apartats b), c) i d) de l'apartat anterior, i disposar, en tot cas, del document d'adequació efectiva de les condicions d'accessibilitat en edificis existents, d'acord amb els criteris mínims que estableix el CTE.

#### **Article 59. *Altres serveis de difusió i exposició del patrimoni cultural***

1. La conselleria o conselleries competents en matèria de cultura i promoció, amb la col·laboració de les entitats locals, garantiran l'accés en igualtat de condicions i el dret de les persones amb diversitat funcional als espais culturals, com sales d'exposicions, jaciments arqueològics, cases de cultura i centres d'ús polivalent en els quals es desenvolupen serveis de difusió o exposició del patrimoni cultural.

2. En el cas de realitzar esdeveniments socials o culturals, caldrà ajustar-se al que es disposa amb caràcter general per als esdeveniments accessibles en la present llei.

3. A les ciutats i poblacions monumentals, seran les mateixes entitats Locals les encarregades de senyalitzar els llocs i béns del patrimoni històric i cultural de la seua titularitat, així com garantir l'accessibilitat en el seu entorn interior i exterior i, en el seu cas, el conjunt de rutes monumentals amb senyalització i informació accessible.

### **Secció 6a Equipaments i instal·lacions esportives**

#### **Article 60. *Condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació en instal·lacions esportives***

1. Les instal·lacions esportives en superfície descobertes o obertes, en pavellons tancats o mixtes hauran de complir les condicions bàsiques d'accessibilitat corresponents a la tipologia d'edificació, espai urbà edificat o superfície descoberta d'ús esportiu, des d'un punt de vista individualitzat i global, per a garantir l'accés, ús i pràctica esportiva en condicions de seguretat, comoditat i igualtat per totes les persones.

El seu disseny garantirà l'accessibilitat universal i disseny per a tots, de manera que siga possible la utilització de les instal·lacions per totes les persones de forma no discriminatòria, autònoma i segura, seguint les normes que establisca el Consell Superior d'Esports i la que, si escau, aprobe el Consell.

2. En totes les instal·lacions esportives on es desenvolupen espectacles esportius amb graderies per al públic es reservarà un mínim d'una plaça accessible per a persones usuàries de cadira de rodes per cada cent o fracció de seients fixos de l'aforament màxim permés.

3. Per a la seua acreditació administrativa com a instal·lacions esportives accessibles, es requereix, a més del compliment de les obligacions mínimes en matèria d'instal·lacions i edificis, :

a) Quant als accessos, la instal·lació de portes amb criteris d'accessibilitat i que, en el seu cas, les mesures de seguretat i dispositius d'entrada siguen accessibles.

b) Les àrees de recepció, serveis d'atenció al públic i venda d'entrades siguen accessibles per a totes les persones.

c) El disseny universal i inclusiu del mobiliari i la senyalització al llarg del recorregut i circulació per les instal·lacions.

d) Solucions adequades per a paviments, superfícies i rampes i, en el seu cas, ús d'ascensors, en instal·lacions de gran afluència, perquè tots els espais d'ús públic siguen accessibles.

e) Vestuaris i lavabos o banys accessibles, per a persones usuàries i espectadors, en el percentatge establert reglamentàriament.

f) Adequades condicions de manteniment en els diversos elements.

4. La conselleria competent en matèria d'esport promocionarà l'accessibilitat inclusiva i la pràctica d'esports adaptats.

## **Secció 7a** **Establiments comercials**

### **Article 61. *Establiments comercials de venda o subministrament de béns***

1. Els locals d'establiments comercials de venda o subministrament de béns que tinguen l'obligació de sol·licitar una autorització o presentar una declaració responsable per a obtenir la llicència municipal per a l'exercici de l'activitat han de complir les condicions bàsiques d'accessibilitat per a serveis a la disposició del públic.

2. Per a aconseguir la llicència municipal hauran de complir amb les condicions i requisits que estableix el Codi tècnic d'edificació (CTE) per a la seua instal·lació i, en cas de ser establiments existents necessitats de reforma o de realització d'ajustos raonables, hauran d'ajustar-se a l'adequació efectiva de les condicions d'accessibilitat en edificis existents, d'acord amb els criteris mínims del CTE i la normativa autonòmica, quant a garantir:

- a) Un itinerari accessible que permeta que les persones amb diversitat funcional circulen per tots els espais a la disposició del públic.
- b) El mobiliari fix de zones d'atenció al públic inclourà almenys un punt d'atenció accessible, amb taulell a l'altura reglamentària.
- c) Condicions adequades d'enllumenat.
- d) Condicions adequades de senyalització de zones d'ús públic i, en cas que existisquen, lavabos.

3. En el cas de recintes i instal·lacions firals, es podran establir condicions addicionals d'acord amb la normativa autonòmica d'aplicació. En concret, per al seu funcionament en període firal, hauran d'assegurar com a mitjans de suport i serveis específics, almenys, els següents:

- a) Personal de guia o acompanyament social per a persones cegues, amb discapacitat visual o sordcegues.
- b) Disponibilitat de cadires de rodes a la disposició del públic, preferentment, per a persones majors o amb limitacions temporals.
- c) Disponibilitat de textos subtitulats per a persones sordes i persones amb discapacitat auditiva i mitjans de suport per a l'audiodescripció i elaboració d'audioguies.
- d) Possibilitat de comptar amb servei d'intèrprets en llengua de signes.

## **Secció 8a** **Serveis turístics**

### **Article 62. *Promoció de l'accessibilitat en establiments i serveis turístics d'allotjament i de restauració***

1. La conselleria o organisme competent de la Generalitat en matèria de turisme promourà l'accessibilitat universal dels establiments i serveis turístics preferentment a través de les següents línies d'actuació:

- a) Millora de l'accessibilitat de l'oferta turística combinada de serveis turístics, culturals i de la naturalesa, adaptada per a persones amb diversitat funcional.
- b) Sensibilització i formació per a l'atenció a persones amb diversitat funcional.
- c) Promoció de les condicions d'accessibilitat en establiments d'allotjament i restauració, a través d'ajudes tècniques i econòmiques.

2. Amb la finalitat d'integrar les mesures en una actuació coherent i sostenible en el temps, es podrà establir un pla autonòmic sectorial per a promoure l'accessibilitat universal en el sector turístic, que reculli les principals línies estratègiques i impulse l'accessibilitat universal en tots els establiments i serveis turístics d'allotjament i de restauració, amb l'adequada dotació pressupostària.

3. A les ciutats i municipis turístics, les entitats locals podran col·laborar en la difusió dels serveis turístics accessibles per a l'orientació de turistes, viatgers i famílies que volen combinar la seua estada amb el coneixement d'aquells llocs i béns del patrimoni natural, històric i cultural, que han de garantir l'accessibilitat en el seu entorn amb senyalització i informació accessible.

### **Secció 9a**

#### **Instal·lacions i serveis vinculats a espectacles públic i activitats recreatives i d'oci**

##### **Article 63. *Reserva de places per a persones amb diversitat funcional en auditoris, cinemes i sales d'actes o d'ús polivalent***

1. Amb l'objectiu de garantir la inclusió, l'accessibilitat universal i l'exercici dels seus drets a les persones amb diversitat funcional, es reservarà un percentatge de places que no siga inferior al que s'establisca reglamentàriament en instal·lacions i serveis vinculats a espectacles públics: auditoris, teatres, cinemes i sales d'actes o d'ús polivalent on es desenvolupen activitats culturals, recreatives i d'oci.

2. En el cas d'infraestructures culturals i d'oci, a més de complir les condicions bàsiques d'accessibilitat espacial, s'haurà d'establir, si és el cas, una àrea reservada per a les persones amb diversitat funcional que requereixen dispositius de suport o l'ús d'adequades tecnologies, mesures de protecció o seguretat.

3. La ubicació d'aquestes reserves de places, espais o àrees reservades no pot establir una segregació ni comportar un greuge comparatiu, atès que la seua finalitat és prestar el servei de manera inclusiva i equiparada, amb igualtat d'oportunitats per a totes les persones.

### **Capítol V**

#### **Accessibilitat en les relacions de les administracions públiques i la ciutadania**

##### **Article 64. *Relacions amb les administracions públiques***

Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació que hauran de reunir les oficines públiques, dispositius i serveis d'atenció a la ciutadania i aquells de participació en els assumptes públics, incloent-hi els relatius a l'Administració de justícia i a la participació en la vida política i els processos electorals, seran exigibles en els termes establits en la normativa bàsica estatal i en la present llei.

##### **Article 65. *Desenvolupament de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació en l'àmbit de les relacions amb l'Administració.***

1. Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació s'estendran a tots els serveis específics d'atenció a la ciutadania, incloent-hi:

- a) Oficines d'atenció presencial, informació i registre.
- b) Serveis d'atenció telefònica: general, específica i d'emergència (112)
- c) Punt d'accés general a la seu electrònica.

2. Per a un millor servei, es facilitarà formació específica al personal d'atenció directa en matèria de tracte a persones amb diversitat funcional i amb dificultats de relació amb l'Administració, incloent-hi mitjans de suport i sistemes de comunicació augmentatius i alternatius.

3. En l'àmbit de les relacions de la ciutadania amb l'Administració pròpia de les entitats locals, aquesta es desenvoluparà conforme a la seua planificació pròpia i la possibilitat d'integrar-se en convenis de col·laboració i mesures de finançament per part de les diputacions provincials per a la posada al dia dels seus recursos humans i materials en municipis de menys de 5.000 habitants.

##### **Article 66. *Accessibilitat dels serveis d'atenció al públic***

1. Els serveis d'atenció al públic es consideraran accessibles quan per les seues condicions i disseny, tant en la prestació com en el sistema d'informació i d'atenció al públic, es realitzen en condicions de qualitat i igualtat per a totes les persones.

2. Per a això, les instal·lacions o el mitjà a través del qual es presta el servei han de reunir els següents elements:

- a) L'edificació i l'entorn o espai interior han de ser amigables i accessibles per a accedir a aquest.
- b) La comunicació i senyalització exterior i interior adequades.
- c) Els mitjans d'informació, accés i servei universal, s'ha de cuidar que puguen ser específics o amb adaptacions, a fi de no caure en la bretxa digital.
- d) Els processos administratius i la seua documentació han de comptar amb formularis accessibles, comprensibles i llegibles.
- e) En cas de ser necessari, la disposició de protocols d'intervenció i mesures que asseguren l'atenció personalitzada.

3. En tot cas, l'adaptació de les oficines d'informació, punts d'atenció i serveis telefònics d'atenció a la ciutadania de titularitat de la Generalitat es realitzarà sota els criteris i condicions d'accessibilitat que s'estableixen en l'annex II.

#### **Article 67. *Accessibilitat en els edificis i serveis de l'Administració de justícia***

1. Formen part dels objectius de l'Administració de la Generalitat, a través de la conselleria competent en matèria de justícia, d'una manera primordial, garantir l'accessibilitat espacial i de la comunicació en l'àmbit dels serveis de l'Administració de justícia, especialment referent als recursos humans i materials i a les oficines d'atenció al públic i sales en general, per a garantir els drets de les persones amb diversitat funcional.

2. Les oficines i serveis de l'Administració de justícia adoptaran les mesures necessàries per a garantir la plena accessibilitat i comprensió de qualsevol persona en les seues relacions amb aquesta administració, d'acord amb el marc normatiu aplicable i la implementació dels criteris d'accessibilitat en directoris, senyalització i avisos d'emergència, lectura fàcil i ajudes tècniques per a la comunicació.

## **Capítol VI**

### **Accessibilitat en l'ocupació**

#### **Article 68. *Condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'ocupació***

1. En l'àmbit de l'ocupació, les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació a les quals es refereix aquest capítol seran aplicables amb caràcter supletori respecte al que es preveu en la legislació laboral.

2. Els entorns laborals i centres de treball, tant d'ocupació ordinària com d'ocupació protegida, han de tindre les condicions perquè les persones treballadores, independentment de les seues capacitats o diversitat funcional, puguen desenvolupar les seues activitats laborals en condicions d'igualtat d'oportunitats com la resta de personal, exigint les mesures d'ajust i els ajustos raonables que siguin necessaris del lloc de treball.

#### **Article 69. *Obligació de realitzar ajustos raonables dels llocs de treball***

1. Les empreses estan obligats a adoptar les mesures adequades per a l'adaptació del lloc de treball i l'accessibilitat en l'empresa, en funció de les necessitats de cada situació concreta, amb la finalitat de permetre a les persones amb diversitat funcional accedir a l'ocupació, exercir el seu treball, progressar professionalment i accedir a la formació, llevat que aquestes mesures suposen una càrrega excessiva o desproporcionada per a l'empresa.

2. Per a determinar si una càrrega és excessiva, es tindrà en compte si és pal·liada en grau suficient mitjançant les mesures, ajudes o subvencions públiques per a persones amb diversitat funcional, així com els costos financers i d'altre tipus que les mesures impliquen i la grandària i el volum de negocis total de l'organització o empresa.

3. Es consideren com a ajustos raonables del lloc de treball les següents accions a desenvolupar en els llocs, entorns i centres de treball a càrrec de l'empresa, per a garantir les condicions bàsiques d'accessibilitat en matèria d'ocupació:

a) Adaptar les dependències utilitzades pel personal treballador, de manera que les persones amb diversitat funcional puguin accedir-hi i utilitzar-les en condicions d'igualtat a la resta.

b) L'adquisició o modificació de mobiliari, equips, aplicacions informàtiques, útils o eines, per a adaptar el lloc de treball, en condicions de seguretat, comoditat, utilització i usabilitat per a exercir les seues tasques les persones amb diversitat funcional.

4. Per a l'anàlisi d'accessibilitat es podrà utilitzar la Norma UNE 170001 Accessibilitat universal. Criteris DALCO per a facilitar l'accessibilitat a l'entorn.

5. Les mesures contemplades en aquest article seran igualment aplicables a l'ocupació pública i les administracions públiques ocupadores, que podran desenvolupar la regulació pròpia i mesures adequades per a l'adaptació de llocs de treball i les mesures de formació i d'ocupació necessàries.

#### Article 70. **Procediment**

1. La necessitat de realitzar l'adaptació del lloc de treball serà comunicada, si és el cas, per la persona treballadora amb diversitat funcional a la seua empresa per a la seua apreciació i valoració, així com la planificació de les intervencions que siguen precises.

2. La no realització d'ajustos raonables en aquesta matèria es considerarà conducta discriminatòria, llevat que s'acredite l'existència d'una càrrega desproporcionada o indeguda.

3. Quan l'ajust proposat resulte impossible o inviable per a garantir la integritat física de la persona treballadora, s'haurà d'oferir a la persona amb diversitat funcional un lloc de treball alternatiu per a garantir l'ocupació.

#### Article 71. **Mesures de foment**

Correspon a la conselleria o organisme competent de la Generalitat en matèria d'ocupació establir línies de subvenció i ajudes econòmiques a les empreses i entitats amb activitat empresarial:

a) Subvenció per a l'adaptació de llocs de treball, eliminació de barreres o dotació de mitjans de protecció personal a persones amb diversitat funcional.

b) Ajudes o estímuls econòmics per a la contractació de persones amb capacitat intel·lectual límit.

c) Ajudes especials destinades a facilitar el transport dels seus treballadors i treballadores als centres especials d'ocupació.

## TÍTOL IV

### Plans de promoció i garantia de l'accessibilitat universal

#### Capítol I

#### Disposicions generals

#### Article 72. **Contingut, objectius i àmbits d'actuació**

1. L'Administració de la Generalitat i les entitats locals, dins de les seues respectives competències, elaboraran plans d'accessibilitat que analitzen i prevegen les actuacions necessàries perquè el territori, els edificis, els mitjans de transport, els productes, els serveis i la comunicació que siguen de la seua competència i siguen susceptibles d'ajustos raonables amb

l'objectiu d'aconseguir les condicions d'accessibilitat establides en aquesta llei i la normativa que la desplegue i garantir els drets de les persones amb diversitat funcional.

2. Els plans d'accessibilitat podran ser sectorials o d'atenció integral de les necessitats de les persones amb diversitat funcional i hauran de contingut mínim els següents elements:

- a) Indicar els objectius específics i àmbit d'actuació.
- b) Una anàlisi o estudi diagnòstic de les condicions existents.
- c) Determinar les actuacions necessàries per a fer accessibles els entorns, espais, béns o serveis a la disposició del públic, dins de l'àmbit d'actuació.
- d) Establir criteris de prioritat que permeten que les actuacions s'executaran en un termini coherent i, si escau, en diferents períodes o fases.
- e) Establir una prospecció i avaluació econòmica, contemplant, si és el cas, mesures de cofinançament de les actuacions.
- f) Mesures de control, seguiment, manteniment i actualització necessàries per a garantir la sostenibilitat i el manteniment de les condicions d'accessibilitat.
- g) Establir la duració del pla i fixar el termini per a la seua revisió o actualització.

3. D'acord amb els principis de diàleg civil i de participació, per a l'elaboració i aprovació d'aquests s'haurà de fomentar i garantir la participació ciutadana. Així mateix inclouran la perspectiva de gènere.

### Article 73. **Publicitat dels plans**

1. L'Administració de la Generalitat i els ens locals faran públics els seus plans d'accessibilitat universal en els seus llocs web i per qualsevol altre mitjà que permeta accedir a aquests a les persones interessades, així com a les organitzacions que agrupen i representen les persones amb diversitat funcional.

2. Les administracions locals informaran la Presidència de la Generalitat i els departaments competents del Consell per raó de la matèria sobre l'elaboració i aprovació dels plans d'accessibilitat municipal i les corresponents revisions o actualitzacions, així com sobre les dades que els siguin requerides per a fer el seguiment de l'execució d'aquests.

3. Aquest deure d'informació serà bilateral, de manera que els departaments del Consell que elaboren, desenvolupen i aproven plans sectorials d'accessibilitat autonòmics comptaran amb la participació de les entitats locals, directament o a través de l'òrgan que estableix el títol VI d'aquesta llei.

## Capítol II

### Plans sectorials d'accessibilitat autonòmics

#### Article 74. **Àmbits d'actuació**

1. Les conselleries competents per raó de la matèria podran elaborar, per a la seua aprovació pel Consell, plans sectorials d'accessibilitat autonòmics en les diferents àrees i àmbits d'aplicació de la present llei, on es preveja implementar mesures d'intervenció o de foment que requerisquen l'adequat finançament públic.

2. Així mateix, es podran establir plans específics en aquells àmbits d'actuació material en què operen les entitats de dret públic vinculades o que depenen de la Generalitat.

3. Aquests plans hauran de recollir les actuacions necessàries a desenvolupar en els diversos entorns, espais, productes, béns o serveis per a garantir els drets de les persones amb diversitat funcional d'acord amb el que es preveu en aquesta llei.

4. Els plans autonòmics hauran de tindre un període d'execució mínim de caràcter quadriennal, amb dotació pressupostària pròpia, i establir els objectius en matèria de planificació de les

actuacions a càrrec de l'Administració, així com el foment d'aquelles que desenvolupe la societat i iniciativa privada, establint la prioritat en les actuacions i inversions públiques i privades en matèria d'accessibilitat, d'acord amb la finalitat i mesures que contempla aquesta llei.

### Capítol III

#### Plans municipals d'accessibilitat universal

##### Article 75. *Definició i fins*

1. El pla municipal d'accessibilitat universal és un instrument de planificació, que recull i estudia les necessitats i problemes d'atenció integral en matèria d'accessibilitat en una determinada població, proposant les actuacions que s'han de realitzar per a fer-la plenament accessible, de manera que es garantiscen les condicions d'accessibilitat en totes les edificacions i espais naturals urbanitzats, així com en els espais i recursos naturals, patrimonials, culturals i turístics.

2. Els seus objectius, mesures i propostes d'actuació es realitzarà d'acord amb les aspiracions veïnals després d'un procés de participació social, previ a l'aprovació municipal, que servirà com a eina per a escometre les realitzacions i projectes d'intervenció posteriors.

3. Correspon als mateixos municipis, si és el cas, amb la coordinació de plans sectorials superiors i, si és el cas, la cooperació de les diputacions provincials, realitzar les actuacions que contemple o preveja, a través de diferents fases, segons siga l'extensió, àrea o rellevància de les actuacions a realitzar.

##### Article 76. *Contingut i objectius específics*

1. Els principals objectius del pla municipal d'accessibilitat universal, sense perjudici dels objectius específics que són de competència municipal establir, han de ser:

- a) Garantir el dret de totes les persones a la mobilitat i accedir a tots els llocs, infraestructures, edificacions i espais públics per a realitzar gestions, gaudir de l'oci i del temps lliure.
- b) Garantir l'accessibilitat universal en els mitjans de transport.
- c) Augmentar la qualitat i la seguretat de totes les persones i la seua autonomia personal, independentment de les seues capacitats o funcionalitats.

2. De manera específica contemplaran, entre les principals mesures i actuacions:

- a) Estudi de necessitats de realitzar o adequar itineraris per a les persones vianants en vies públiques, amb rebaix de vorera en llocs de pas de vianants, a fi de garantir la seua accessibilitat a les persones amb mobilitat reduïda.
- b) Actuacions a realitzar per a incorporar un adequat nombre d'espais i places d'aparcament reservat a persones amb mobilitat reduïda que disposen de targetes d'estacionament.
- c) Estudi i actuacions a realitzar en espais públics delimitats com a parades, per a instal·lació de marquesines i intercanviadors de sistemes de transport, a fi que complisquen les òptimes condicions d'accessibilitat perquè totes les persones amb diferents capacitats puguen actuar amb la major autonomia possible.
- d) Actuacions a realitzar en matèria d'accessibilitat cognitiva i de la comunicació en els espais públics urbanitzats i espais naturals per a la informació de persones amb diversitat funcional específica.
- e) Pla financer i d'execució, comptant amb els mitjans de finançament pròpies i aquells que es puguen establir per la col·laboració financera de les diputacions provincials o l'Administració de la Generalitat.

3. El pla d'accessibilitat municipal pot incorporar el pla de manteniment dels espais i edificis de titularitat pública o fer referència al seu desenvolupament en documents específics, en funció de la complexitat del contingut. Així mateix, es pot integrar en altres documents de naturalesa anàloga, tant de tipus general, com el pla d'actuació municipal, o sectorial, com el pla de mobilitat urbana.

##### Article 77. *Finançament*

1. Els ajuntaments destinaran anualment una part del seu pressupost d'inversió directa a la supressió de les barreres existents en els edificis d'ús públic de la seua titularitat o sobre els que dispose, per qualsevol títol, del dret d'ús.

2. Així mateix, destinaran una part del seu pressupost anual a les actuacions de millora de l'accessibilitat i garantia d'accessibilitat universal en els seus programes d'actuació, en cas de disposar d'un pla municipal d'accessibilitat universal, conforme a les actuacions previstes en aquest.

#### **Article 78. *Execució i revisió dels plans municipals***

1. El pla municipal d'accessibilitat universal serà objecte de revisió quan es produïska alguna de les següents circumstàncies:

- a) D'acord amb el termini previst en aquest.
- b) En cas que s'aproven modificacions legislatives que afecten significativament el seu contingut.
- c) En cas que es produïska una revisió global del planejament urbanístic general.

2. No obstant això, aquests plans poden ser objecte, en tot moment, de modificacions parcials amb la incorporació de noves actuacions o la modificació de la programació, en cas que es considere necessari.

## **TÍTOL V**

### **Consell Valencià de Promoció i Garantia de l'Accessibilitat Universal i altres òrgans de participació local**

#### **Capítol I**

### **Consell Valencià de Promoció i Garantia de l'Accessibilitat Universal**

#### **Article 79. *Composició i funcionament***

1. Es crea el Consell Valencià de Promoció i Garantia de l'Accessibilitat Universal (d'ara en avant Consell), adscrit a la conselleria competent per a la coordinació d'actuacions en aquest àmbit, la qual garantirà el funcionament administratiu del mateix a càrrec de la seua organització i consignació pressupostària.

2. La Presidència d'aquest Consell correspon a la persona titular de la conselleria a la qual estiga adscrit, qui podrà delegar la persona titular de la secretaria autonòmica competent en matèria de diversitat funcional.

3. Formaran part d'aquest com a vocals, amb caràcter nat, una persona representant de cadascuna de les conselleries o departaments del Consell, amb rang mínim de direcció general, designada per la persona titular d'aquest entre els òrgans superiors de la seua conselleria que considere més adequat per raó de la seua activitat i àrea funcional.

4. El Consell de la Generalitat nomenarà mitjançant acord la resta de vocals del Consell, que seran designats/ades de la següent forma:

a) En representació de les entitats locals:

- Tres representants de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies.
- Una persona representant designada, respectivament, pels ajuntaments d'Alacant, Castelló de la Plana i València.

b) En representació de les persones amb diversitat funcional:

- Una persona representant de l'entitat més representativa que agrupen les persones amb diversitat funcional en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.
- Dues persones representants de les federacions o entitats de discapacitat física.



- Dues persones representants de les federacions o entitats de discapacitat sensorial visual i auditiva.
  - Dues persones representants de les federacions o entitats de discapacitat intel·lectual i cognitiva.
- c) En representació de la societat civil:
- Una persona representant del Consell Valencià de Persones Majors.
  - Una persona representant designada, respectivament, pel Consell Valencià de Col·legis Professionals d'Arquitectes, Arquitectes Tècnics o Enginyers d'Edificació, Enginyers de Camins, Canals i Ports, Enginyers de Telecomunicacions i Enginyers Industrials.
  - Una persona representant de l'organització o federació d'empresaris i empresàries més representativa de la Comunitat Valenciana
  - Una persona representant triada per les organitzacions sindicals més representatives en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, que, si és el cas, podran repartir la seua representació per un termini inferior a quatre anys.

5. La Secretaria de l'òrgan estarà a càrrec de la persona titular de la direcció general competent en diversitat funcional, que podrà valdre's de l'assistència, com a personal auxiliar, d'una persona funcionària de carrera que preste servei en la conselleria d'adscripció.

6. En les reunions d'aquest consell podran participar com a assistents, amb veu i sense vot, les persones expertes que la Presidència considere oportunes en funció de les matèries que vagen a ser objecte d'examen o designe, amb caràcter permanent, a proposta de les persones representants de les conselleries o de la majoria de qualsevol dels tres grups de vocals.

7. Aquest òrgan podrà funcionar: en Ple o en Comissió Permanent, composta per un mínim d'un terç dels seus membres.

Així mateix, podrà constituir en el seu si grups de treball, amb una part dels/de les vocals i les persones expertes, segons siga aprovat per acord del Ple o de la Comissió Permanent.

8. Per al seu funcionament disposarà d'un reglament de règim interior, que serà aprovat per ordre de la conselleria competent.

## Article 80. **Funcions**

1. El Consell té, com a òrgan col·legiat de participació social, funcions consultives, d'assessorament, informació i proposta, conforme al que es disposa en la present llei.

2. A tal fi, se li atribueixen les següents funcions:

- a) Rebre informació de les diferents conselleries, així com de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, de les entitats representants de les persones amb diversitat funcional, dels col·legis professionals i de la societat civil, amb la finalitat d'assegurar la gestió transversal i coordinada dels diferents plans i programes que promoguen, desenvolupen i garantisquen l'accessibilitat universal i la inclusió social.
- b) Rebre informació anual sobre les realitzacions i grau de compliment de les previsions contingudes en la present llei, per a l'avaluació dels resultats de totes les actuacions, tant de la Generalitat com dels ajuntaments.
- c) Proposar i impulsar actuacions concretes en la planificació, execució i avaluació de les polítiques públiques en matèria d'accessibilitat.
- d) Conèixer i, si escau, emetre informe sobre la planificació normativa i els projectes de disposicions reglamentàries que es dicten en desplegament de la present llei.
- e) Recollir els avanços de la tècnica i impulsar el desenvolupament i la investigació sobre accessibilitat universal i disseny per a totes les que cobrisquen necessitats de les persones per a la seua aplicació i difusió d'aquests productes o serveis.
- f) Elaborar guies bàsiques d'accessibilitat, que recullen propostes tècniques, criteris d'actuació, recomanacions i/o criteris interpretatius en matèria d'ajustos raonables per a garantir les exigències de l'accessibilitat, en àmbits o entorns específics.

3. Els criteris d'actuació, recomanacions o criteris interpretatius hauran de ser aprovats, si escau, per acord del Ple o Comissió Permanent, amb una majoria, d'almenys, dos terços dels seus

membres i, en tot cas, seran publicats en la web corporativa de la Generalitat, per a coneixement general i la seua difusió pública.

## **Capítol II**

### **Òrgans de participació local**

#### **Article 81. *Consells locals per a la promoció de l'accessibilitat universal***

1. Amb la denominació que establisquen les entitats locals, en el seu àmbit territorial, es podran crear consells locals per a la promoció de l'accessibilitat universal, amb l'objectiu d'impulsar el compliment de les normes d'accessibilitat: del local a l'universal.

2. Aquest consell local serà obligatori en els municipis amb més de 50.000 habitants, com a òrgan consultiu i de participació social, que es regirà i autoregularà quant a la seua composició, organització i funcionament sota el principi de l'autonomia local.

3. Entre les funcionals potencials a desenvolupar pel Consell Local es troben:

a) Efectuar labors de control del compliment de la llei i resta de la normativa d'accessibilitat, així com manteniment de les condicions d'accessibilitat universal i disseny per a tots en aquells entorns compresos en el seu territori i l'àmbit de la competència municipal.

b) Estudiar els suggeriments, queixes i reclamacions rebudes a conseqüència de l'aplicació de la normativa d'accessibilitat i/o inadequada aplicació d'aquesta, a fi de promoure l'adopció de quantes mesures siguen necessàries per a garantir i protegir els drets de les persones amb diversitat funcional i amb necessitats especials.

c) Revisar les seues ordenances i reglaments municipals que afecten l'accessibilitat i comprovar l'efectivitat de la seua aplicació, a fi de promoure quantes modificacions procedisquen als òrgans competents de l'ajuntament.

d) Elevar iniciatives i propostes de mesures d'acció positiva als departaments competents de l'Administració de la Generalitat, quan la problemàtica exposada excedisca de l'àmbit de la competència municipal.

## **TÍTOL VII**

### **Règim sancionador**

#### **Capítol I**

##### **Infraccions i sancions**

#### **Article 82. *Tipus d'infraccions***

1. A l'efecte d'aquesta llei, es consideren infraccions administratives les accions i omissions que ocasionen vulneracions del dret a la igualtat d'oportunitats i accessibilitat universal en els àmbits als quals es refereix l'article 4 del títol I d'aquesta llei, quan es produïsquen discriminacions directes o indirectes, situacions degradants o d'assetjament, incompliment de les exigències d'accessibilitat o de la realització d'ajustos raonables, així com incompliment de les mesures d'acció positiva legalment establides, especialment quan es deriven beneficis econòmics per a la persona infractora.

2. Les infraccions es classifiquen en lleus, greus i molt greus, segons la naturalesa del deure infringit i l'entitat del dret afectat, d'acord amb el que s'estableix en aquesta llei.

3. Si els fets constitutius d'una infracció de la present llei constitueixen també una infracció tipificada en una llei sectorial, el règim sancionador d'aplicació serà l'establert en la normativa específica en matèria d'accessibilitat.

4. La utilització i l'ús fraudulent d'una targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda serà sancionat, si escau, conforme a les ordenances municipals, i s'establirà amb caràcter

subsidiari i com a norma marc amb rang de llei, si hi manca regulació expressa, el quadre d'infraccions i sancions que s'estableix en el present títol.

### Article 83. **Persones responsables**

1. Són persones responsables de les infraccions administratives les persones físiques o jurídiques que realitzen, directament o indirectament, les accions o omissions tipificades com a tals en la present llei.

2. Seran responsables solidàries les persones que organitzen o exploten realment les activitats o els establiments i les persones titulars de la corresponent llicència o, si escau, l'entitat pública o privada titular del servei o responsable d'aquest.

Així mateix, la responsabilitat és solidària quan siguin diverses les persones responsables i no siga possible determinar el grau de participació de cadascuna d'elles en la comissió de la infracció.

### Article 84. **Persones interessades**

1. Les persones amb diversitat funcional i amb necessitats especials, les seues famílies i les organitzacions representatives i associacions en les quals s'integren tenen la consideració de persones interessades en aquests procediments, d'acord amb el que s'estableix en la legislació normativa vigent.

2. Contra l'acord d'arxivament de les actuacions o la resolució desestimatòria, expressa o tàcita, de la denúncia o posada en coneixement de l'Administració de possibles infraccions previstes en aquesta llei, les citades organitzacions i associacions estan legitimades per a interposar els recursos o, si escau, les accions que consideren procedents com a representants d'interessos socials.

### Article 85. **Infraccions lleus**

1. Són infraccions lleus:

- a) No adoptar les exigències d'accessibilitat o les mesures d'ajustos raonables establides per la present llei i per la corresponent normativa de desplegament, si això no impedeix la utilització segura de l'espai, equipament, habitatge, mitjà de transport o servei per part de persones amb diversitat funcional.
- b) L'absència dels mitjans de senyalització necessaris per a identificar els elements o itineraris per a les persones vianants accessibles o alternatius.
- c) La falta de manteniment dels elements necessaris per a garantir les condicions d'accessibilitat establides per la present llei i per la corresponent normativa de desplegament, quan aquesta falta de manteniment no genera situacions de risc o perill.
- d) Els actes intencionats que danyen els elements necessaris per a garantir les condicions d'accessibilitat establides per la present llei i la corresponent normativa de desplegament, quan d'això resulte un menyscapte lleu de les condicions d'accessibilitat.
- e) El fet de no disposar vigents els documents que la present llei declara preceptius.
- f) El fet d'obstaculitzar l'acció dels serveis d'inspecció o de les autoritats competents en actuacions de control o dels seus agents.
- g) L'incompliment dels deures i obligacions formals i materials que preveu aquesta llei, sempre que no tinguen el caràcter d'infracció greu o molt greu.

2. Així mateix, tenen la consideració d'infracció lleu:

- a) L'ús indegut d'una targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda caducada o no renovada.
- b) Les conductes que dificulten, sense arribar a impedir, l'accés dels gossos d'assistència de les persones amb diversitat funcional.
- c) Totes les conductes que dificulten l'exercici dels drets reconeguts a les persones amb diversitat funcional acompanyades de gossos d'assistència als llocs que tenen dret d'accés, sempre que no tinguen el caràcter d'infracció greu o molt greu.

## Article 86. **Infraccions greus**

### 1. Són infraccions greus:

- a) Els actes discriminatoris o les omissions que comporten directament o indirectament un tracte menys favorable en l'àmbit de l'accessibilitat a la persona amb diversitat funcional o amb necessitats especials en relació amb una altra persona que es trobe en situació anàloga o comparable.
- b) Les de pressió, amenaça o assetjament a persones amb diversitat funcional o amb necessitats especials perquè renunciïn als seus drets, així com qualsevol acte de represàlia per l'exercici d'una acció legal en l'àmbit de l'accessibilitat.
- c) L'incompliment de les condicions d'accessibilitat o les mesures d'ajustos raonables establides per la present llei i per la corresponent normativa de desplegament, si obstaculitza o limita a les persones amb diversitat funcional o amb necessitats especials l'accés al territori, l'edificació, els transports, els productes, els serveis o les comunicacions.
- d) Generar amb solucions alternatives, mitjançant ajustos que no resulten raonables respecte a les condicions bàsiques d'accessibilitat, situacions de risc o dany greu per a la integritat física o psíquica o la salut de les persones amb diversitat funcional o amb necessitats especials.
- e) La falta de manteniment dels elements necessaris per a garantir les condicions d'accessibilitat establides per la present llei i per la corresponent normativa de desplegament, quan aquesta falta de manteniment pugui generar situacions de risc o perill.
- f) Els actes intencionats que danyen els elements necessaris per a garantir les condicions d'accessibilitat establides per la present llei i per la corresponent normativa de desplegament, si d'això resulta un perjudici greument limitador de les condicions d'accessibilitat.
- g) L'incompliment d'un requeriment administratiu específic formulat pels òrgans administratius competents per al compliment de les exigències establides per aquesta llei i per la corresponent normativa de desplegament.
- h) L'obstrucció o negativa a facilitar la informació sol·licitada per les autoritats competents o pels seus agents per al compliment de les funcions d'informació, vigilància, investigació, inspecció, tramitació i execució en els termes establits per aquesta llei i per la corresponent normativa de desplegament.
- i) L'incompliment dels deures relatius a l'elaboració dels plans municipals d'accessibilitat universal i les seues mesures d'actuació per a la implantació dels requisits d'accessibilitat i la no discriminació que afecta els drets de les persones amb diversitat funcional o amb necessitats especials.
- j) L'incompliment, en la proporció mínima requerida que estableix la llei, de la reserva d'habitatges per a persones amb diversitat funcional, en promocions inferiors a cinquanta habitatges.
- k) La comesa d'una mateixa infracció lleu, amb imposició de sanció per resolució ferma, tres vegades en el termini de dos anys.

### 2. Així mateix té la consideració d'infracció greu:

- a) L'ús indegut d'una targeta d'estacionament per persona diferent de la persona amb mobilitat reduïda, d'acord amb el que es disposa en aquesta llei.
- b) Infringir els drets reconeguts en la present llei a les persones amb diversitat funcional acompanyades de gossos d'assistència per a l'accés a llocs, allotjaments, establiments, locals i transports d'ús públic que siguin de titularitat privada.

## Article 87. **Infraccions molt greus**

### 1. Són infraccions molt greus:

- a) Tota conducta dirigida a conculcar deliberadament la dignitat de les persones amb diversitat funcional o amb necessitats especials imposant condicions o càrregues humiliants per a l'accés als béns, productes i serveis a la disposició del públic.
- b) Tota conducta que tinga com a objectiu o com a conseqüència crear un entorn intimidador, hostil o d'assetjament a la persona amb diversitat funcional o amb necessitats especials contra els seus drets a la igualtat, no discriminació i accessibilitat universal.

- c) L'incompliment de la normativa d'accessibilitat que impedisca o dificulte greument la llibertat d'accés, permetent amb dilació, únicament quan s'ha reclamat la presència d'un/a agent de l'autoritat, l'accés als béns, productes i serveis que estan lliurement a la disposició del públic.
- d) Les conductes qualificades de greus en les quals concórreguen motivacions d'odi o menyspreu per raó d'origen, sexe, gènere, orientació sexual, edat o discapacitat, i també les conductes qualificades de greus en les quals els/les autors/ores s'hagen valgut de la dificultat o impossibilitat de la persona afectada de representar-se a si mateixa.
- e) Les accions que generen deliberadament un greu perjudici econòmic o professional per a les persones amb diversitat funcional o amb necessitats especials, quan siguin contràries a la llibertat d'accés als béns, productes i serveis que estan lliurement a la disposició del públic, sempre que vulneren greument els drets a la igualtat, no discriminació i accessibilitat universal, conformement a les condicions bàsiques d'accessibilitat.
- f) L'incompliment per part de les persones obligades de les normes legals sobre accessibilitat en la planificació, disseny i urbanització dels entorns, productes i serveis a la disposició del públic que impedisca el lliure accés i utilització regulars per les persones amb diversitat funcional o amb necessitats especials.
- i) L'incompliment, en la proporció mínima requerida que estableix la llei, de la reserva d'habitatges per a persones amb diversitat funcional, en promocions de cinquanta o més habitatges.
- j) L'incompliment de les condicions d'accessibilitat o les mesures d'ajustos raonables establides per la present llei i per la corresponent normativa de desplegament, quan impedisca a les persones amb diversitat funcional o amb necessitats especials accedir lliurement al territori, l'edificació, els transports, els productes, els serveis o les comunicacions i gaudir d'aquests amb seguretat.
- k) L'incompliment reiterat dels requeriments administratius específics que formulen els òrgans competents per al compliment de les prescripcions establides per aquesta llei i per la corresponent normativa de desplegament.
- l) L'incompliment de les instruccions donades per les administracions públiques en matèria d'accessibilitat que genere situacions de risc o danys per a la integritat física o psíquica o per a la salut de les persones amb diversitat funcional o amb necessitats especials.
- m) Qualsevol forma de pressió exercida sobre les autoritats per a obstaculitzar l'exercici de les potestats administratives que els atorga aquesta llei o la seua denúncia a l'autoritat judicial, quan la infracció presumptament constituïska un delictes d'odi o contra els drets i llibertats fonamentals.
- n) La comissió de tres infraccions greus, amb imposició de sanció per resolució ferma, en el termini de dos anys.

2. Així mateix té la consideració d'infracció molt greu:

- a) L'ús indegut d'una targeta d'estacionament per qualsevol persona o tercer, quan la persona amb mobilitat reduïda titular d'aquest haja mort.
- b) Infringir els drets reconeguts en la present llei a les persones amb diversitat funcional acompanyades de gossos d'assistència per a l'accés a llocs, allotjaments, establiments, locals i transports d'ús públic que siguin de titularitat pública.

## Article 88. **Sancions**

1. Les infraccions són sancionades amb multes que van des d'un mínim de 300 fins a un màxim de 300.000 euros, d'acord amb la següent graduació:

- a) Les infraccions lleus, en el seu grau mínim, amb multes des d'un mínim de 300 fins a un màxim de 6.000 euros.
- b) Les infraccions greus, amb multes des d'un mínim de 6.001 fins a un màxim de 30.000 euros.
- c) Les infraccions molt greus, amb multes d'un mínim de 30.001 fins a un màxim de 300.000 euros.

2. En el cas d'ús indegut de targetes d'estacionament, les infraccions són sancionades amb multes que van des d'un mínim de 150 fins a un màxim de 6.000 euros, d'acord amb la següent graduació:

- a) Les infraccions lleus, en el seu grau mínim, amb multes des d'un mínim de 150 fins a un màxim de 500 euros.
- b) Les infraccions greus, amb multes des d'un mínim de 501 fins a un màxim de 3.000 euros.
- c) Les infraccions molt greus, amb multes d'un mínim de 3.001 fins a un màxim de 6.000 euros.

## Article 89. **Críteris de graduació de les sancions**

1. Per a concretar les sancions que siga procedent imposar i, si escau, per a graduar la seua quantia, els òrgans competents hauran de mantindre la proporció adequada entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció o les sancions que s'imposen, i haurà d'aplicar-se el grau mínim, mitjà i màxim d'acord amb els següents criteris:

- a) Intencionalitat de la persona infractora.
- b) Negligència de la persona infractora.
- c) Fraud o connivència en el frau.
- d) Incompliment dels advertiments previs.
- e) Xifra de negocis o ingressos de l'empresa o entitat.
- f) Nombre de persones afectades.
- g) Permanència o transitorietat de les repercussions de la infracció.
- h) Reincidència, per comissió en el termini d'un any de més d'una infracció de la mateixa naturalesa quan així haja sigut declarat mitjançant una resolució ferma.
- i) Alteració social produïda per la realització de conductes discriminatòries i d'assetjament o l'incompliment de les exigències d'accessibilitat i d'eliminació d'obstacles i de fer ajustos raonables.
- j) Benefici econòmic que s'haja generat per a la persona autora de la infracció.
- k) Reconeixement o accions reparadores efectuades per la persona responsable.

2. Totes les conductes qualificades de infraccions greus o molt greus, quan els seus autors hagen actuat moguts, a més, per odi o menyspreu a la condició de la persona amb diversitat funcional o amb necessitats especials, se sancionaran, si no concorre cap atenuant, en grau màxim.

3. Quan de la comissió d'una infracció es derive necessàriament la comissió d'una altra o altres, s'haurà d'imposar la sanció corresponent a la infracció més greu.

## Article 90. **Sancions accessòries**

1. Quan les infraccions siguen greus o molt greus, els òrgans competents podran proposar, a més de la sanció que corresponga, la prohibició de participar en procediments d'atorgament d'ajudes oficials, consistents en subvencions o qualsevol altra ajuda en el sector de l'activitat de l'àmbit en el qual es produeix la infracció, que siguen promoguts o hagen sigut concedits per l'administració sancionadora, per un període màxim d'un any, en el cas de les greus, i de dues, en el cas de les molt greus.

2. Quan les infraccions siguen molt greus, els òrgans competents podran proposar, a més de la sanció que resulte procedent, la supressió, cancel·lació o suspensió total o parcial d'ajudes oficials concedides per l'administració sancionadora, consistents en subvencions i qualsevol altra ajuda que la persona sancionada tinga reconeguda o haja sol·licitat dins del sector d'activitat en l'àmbit de la qual es produïska la infracció.

3. La comissió de tres infraccions, indistintament, per ús indegut de la targeta d'estacionament o per incompliment dels deures establits en l'article 24 en un període d'un any pot comportar, addicionalment a la sanció econòmica corresponent, la retirada de la targeta i la suspensió dels seus efectes durant un període de 12 a 24 mesos. La duració de la retirada es determinarà d'acord amb els criteris de graduació de les sancions establits en l'article anterior.

4. La comissió de sis infraccions per ús indegut de la targeta d'estacionament en un període de dos anys es considera ús fraudulent d'aquesta i s'haurà de procedir a la cancel·lació de la targeta, sense que la persona titular pugua obtindre una nova en un període de cinc anys.

El procediment per a la retirada de la targeta d'estacionament i suspensió dels seus efectes, o per a la seua cancel·lació, en qualsevol cas, se substanciarà dins del procediment sancionador que produïska aquests efectes.

En la resolució de l'expedient sancionador i, si escau, en la resolució del recurs que pose fi a la via administrativa, es donarà un termini de quinze dies, que es comptaran des de l'endemà al de la data en què finalitze el període de pagament voluntari de la multa, per a entregar la targeta.

Transcorregut aquest termini sense que l'interessat haja entregat la targeta d'estacionament a l'administració, els terminis de retirada o cancel·lació d'aquesta computen des de l'endemà al de la data de finalització d'aquell. En aquest cas, la seua utilització es considerarà ús indegut de la targeta d'estacionament i donarà lloc a l'expedient sancionador corresponent.

5. La imposició de qualsevol sanció prevista en aquesta llei, incloses les sancions accessòries, no exclouen la responsabilitat civil i penal i l'eventual indemnització de danys i perjudicis que puguen correspondre o imposar-se a la persona sancionada.

#### **Article 91. *Compliment de les obligacions en matèria d'accessibilitat***

1. L'abonament de les sancions, imposades d'acord amb les prescripcions d'aquesta llei, no exigeix les persones responsables del compliment de totes les exigències en matèria d'accessibilitat que imposa la normativa.

2. La persona, la comunitat, l'entitat o l'empresa sancionades presentaran a l'organisme competent, si escau, la proposta de compliment en la qual s'indique el termini per a la seua realització. Finalitzat el termini, una vegada efectuada la corresponent inspecció, es podrà incoar un nou expedient en cas de persistència de les causes objecte de sanció.

#### **Article 92. *Prescripció d'infraccions i sancions***

1. Les infraccions lleus prescriuen a l'any; les greus, al cap de dos anys, i les molt greus, al cap de tres anys.

2. Les sancions imposades per faltes lleus prescriuen a l'any; les imposades per faltes greus, al cap de dos anys, i les imposades per faltes molt greus, al cap de tres anys.

3. Els terminis de prescripció de les infraccions i de les sancions començaran a comptar-se conformement al que es disposa en l'article 30 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

#### **Article 93. *Deure de col·laboració***

1. Totes les persones físiques i jurídiques tenen el deure de facilitar la tasca dels òrgans i autoritats per a l'aplicació del que es disposa en aquesta llei, i hauran d'aportar els documents i les dades relacionades amb l'objecte del procediment que els siguen sol·licitats per a aclarir els fets.

2. Igualment, hauran de facilitar, previ avís, l'accés a les seues dependències, llevat que aquestes coincidisquen amb el seu domicili, i en aquest cas es precisarà l'obtenció del consentiment exprés o de la corresponent autorització judicial.

## **Capítol II Procediment i competències**

#### **Article 94. *Procediment sancionador***

1. Les infraccions i sancions en matèria d'accessibilitat es regeixen pel procediment i especialitats del procediment administratiu comú, aprovat per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i els principis relatius a l'exercici de la potestat sancionadora, que recull la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

2. Quan l'òrgan competent, en el transcurs de la fase d'instrucció, considere que la potestat sancionadora en relació amb la presumpta conducta infractora correspon a una altra conselleria,

entitat local o Administració pública, haurà de posar aquest fet en coneixement d'aquesta administració i remetre-li el corresponent expedient.

3. En la mateixa fase d'instrucció, si s'aprecia la presumpta existència d'un possible delicte o falta, hauran de remetre's les actuacions al Ministeri Fiscal i suspendre l'expedient fins que l'autoritat judicial dicte la corresponent resolució.

4. Abans d'iniciar un procediment sancionador per infraccions relatives a l'incompliment de les exigències d'accessibilitat o de les mesures d'ajust raonable, així com relatives a la falta de manteniment dels elements necessaris per a garantir les condicions d'accessibilitat, l'Administració competent per raó de la matèria pot requerir formalment a la persona física o jurídica responsable que esmene la deficiència, per a això li atorgarà un termini mínim de quinze dies i màxim de dos mesos. En cas que la persona interessada no complisca el requeriment, s'incoarà el corresponent procediment sancionador.

5. En el cas que un ajuntament no exercisca la seua potestat sancionadora, la conselleria competent per raó de la matèria podrà dictar un requeriment i ordre d'execució perquè en el termini de tres mesos complisca l'exercici de la seua potestat sancionadora o al·legue les causes per les quals no ho fa.

6. Si un ajuntament no inicia el procediment sancionador pertinent o adverteix, en el termini d'un mes, les causes per les quals no procedeix a la seua execució, la conselleria se subrogarà en la competència sancionadora en matèria d'accessibilitat i podrà iniciar aquest expedient i imposar les mesures cautelars, coercitives i sancionadores que deriven de la seua incoació o resolució.

#### Article 95. **Garantia d'accessibilitat dels procediments**

Els procediments sancionadors que s'incoen d'acord amb el que s'estableix en aquesta llei hauran d'estar documentats en suports que siguin accessibles per a les persones amb diversitat funcional sent obligació de l'autoritat administrativa facilitar les condicions per al ple exercici dels seus drets en els citats procediments, d'acord amb el que es preveu en aquesta llei.

#### Article 96. **Publicitat de les resolucions sancionadores i destinació de les multes pecuniàries**

1. La resolució sancionadora ferma en via administrativa per infraccions molt greus en matèria d'accessibilitat es publicarà, segons dispose l'autoritat administrativa que l'haja adoptada, en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, lloc web o un altre mitjà, una vegada notificada a les persones interessades, i després de resoldre, si escau, sobre els aspectes confidencials del seu contingut i prèvia dissociació de les dades de caràcter personal, excepte en relació amb el nom de les persones infractores.

2. Els ingressos recaptats per la Generalitat procedents de les multes pecuniàries imposades en virtut de procediments sancionadors, fermes en via administrativa o confirmades per sentència judicial ferma, a data de tancament dels pressupostos anuals, podran quedar afectes a un fons finalista de distribució transversal entre les diferents conselleries, amb la finalitat dels programes i línies d'actuació en matèria d'accessibilitat universal en cada exercici.

#### Article 97. **Òrgans competents**

1. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat correspon l'exercici de la potestat sancionadora a la conselleria o departament del Consell competent per raó de la matèria, conformement a les regles que s'estableixen en aquest article. Seran òrgans competents per a la iniciació, instrucció i resolució dels procediments sancionadors les unitats administratives i els òrgans administratius als quals legalment o reglamentàriament s'atribueixen aquestes competències.

2. Correspon a l'Administració municipal, en el seu àmbit territorial, l'exercici de la potestat sancionadora de les infraccions tipificades per:

a) Incompliment de les condicions d'accessibilitat en les edificacions de noves construccions.



- b) Incompliment de les condicions d'accessibilitat en edificacions ja existents.
- c) Ús indegut de la targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda quan el fet o situació detectada es produeixen en el seu terme municipal.
- d) Incompliment o inobservança del que es disposa en matèria de gossos d'assistència per a persones amb diversitat funcional en relació amb els llocs, allotjaments, establiments, locals i transports quan el fet o situació detectada es produeix en el seu terme municipal.
- e) Aquells incompliments que es deriven de l'aplicació dels principis d'igualtat d'oportunitats i accessibilitat universal, que no transcendeixen més enllà de l'àmbit local.
- f) Aquells incompliments que preveu una llei o disposició reglamentària en matèria d'accessibilitat, que en consideració de les necessitats de les persones o les seues circumstàncies expressament es preveja que són de competència municipal per a la seua sanció.

3. Si un ens local és advertit per la conselleria competent d'un fet constitutiu d'una presumpta infracció determinada en la present llei, que afecte les condicions bàsiques d'accessibilitat vulnerant els drets de les persones amb diversitat funcional, i no inicia el procediment sancionador en el termini d'un mes, la Generalitat incoarà i resoldrà l'oportú expedient sancionador, després de l'oportú requeriment.

4. Quan existisca un conflicte d'interessos per l'obertura d'un expedient sancionador o imposició de sancions per l'Administració municipal i, en particular, en cometre's la presumpta infracció en un lloc, centre oficial o transport públic d'ús públic, que siguen de titularitat municipal, l'exercici de la potestat sancionadora correspondrà a la conselleria o departament del Consell competent per raó de la matèria.

5. En el cas que a conseqüència del bloc normatiu infringit, puguen inicialment resultar competents dos o més departaments de l'Administració de la Generalitat, exercirà la competència aquell que designe la persona titular de la conselleria competent en matèria de coordinació i promoció de l'accessibilitat universal, d'acord amb la gravetat de les accions o omissions moderades i la seua incidència, repercussió social i econòmica. Així mateix, aquesta conselleria, a través de la direcció general competent per raó de la matèria, podrà assignar-se així mateix aquesta competència en aplicació de la legislació autonòmica corresponent.

6. En tot cas, les decisions sobre competència en aquesta matèria, es dirimiran amb caràcter previ a l'acord d'iniciació, i els altres departaments del Consell i entitats locals hauran de prestar la col·laboració necessària, a l'efecte d'emetre els informes i realitzar quantes actuacions siguen necessàries per a la determinació del procediment i comprovació de les dades en virtut de les quals haja de pronunciar-se la resolució.

## DISPOSICIONS ADDICIONALS

### **Primera.** *Supressió de barreres existents i plans sectorials*

L'Administració de la Generalitat i les entitats locals de la Comunitat Valenciana, establiran anualment, a través dels pressupostos de cada exercici, fons per a inversions destinades al compliment de les condicions bàsiques d'accessibilitat i realització d'ajustos raonables en l'edificació i infraestructures existents, a fi de garantir l'accessibilitat universal.

Així mateix, les conselleries competents impulsaran l'elaboració dels plans sectorials de promoció i garantia d'accessibilitat universal, que requeriran per a la seua aprovació de l'oportuna dotació financera.

### **Segona.** *Condicions urbanístiques aplicables per a l'ocupació d'espais lliures o de domini públic amb ascensors*

1. En els edificis existents amb anterioritat a l'entrada en vigor de la present llei, serà possible ocupar les superfícies d'espais lliures o de domini públic que resulten indispensables per a instal·lar ascensors o altres elements que garantisquen l'accessibilitat universal, així com les superfícies comunes d'ús privatiu, tant si estan situats en el sòl o el subsòl, com en el vol, quan no siga viable tècnicament o econòmicament cap altra solució i sempre que quede assegurada la funcionalitat dels espais lliures, de les dotacions i d'altres elements del domini públic.

2. L'ocupació de superfícies d'espais lliures o de domini públic amb aquesta finalitat haurà de ser aprovada prèviament per l'Administració municipal mitjançant un estudi de detall.

3. Els instruments d'ordenació urbanística garantiran l'aplicació de les condicions establides en aquesta disposició, exigint l'existència d'un informe de viabilitat quan l'actuació es desenvolupe en espais privats o zones comunes de l'edificació, regulant o addicionant, si escau, condicions específiques per a la tramitació de l'oportuna llicència municipal.

4. Aquesta disposició en cap cas serà aplicable a les edificacions existents que es troben en algun dels supòsits d'edificacions en situació de fora d'ordenació previstos en la legislació urbanística.

### **Tercera.** *Manteniment de condicions d'accessibilitat d'edificis i espais d'ús públic de titularitat pública*

1. Les administracions públiques responsables dels edificis i espais naturals i urbans d'ús públic de titularitat pública mantindran en estat correcte els elements que permeten l'accessibilitat en aquests, d'acord amb la normativa en aquesta matèria.

2. Els plecs de prescripcions tècniques dels contractes de manteniment d'aquests edificis, així com dels espais vinculats a la prestació de serveis públics, elaborats per l'Administració pública corresponent establiran la necessitat de tindre un programa que especifique les mesures per a garantir un correcte manteniment dels equipaments i els elements imprescindibles (sòl antilliscant, ascensors, rampes, aparells elevadors, lavabos accessibles, etc.) per a garantir la connectivitat, la mobilitat interior i els itineraris horitzontal i vertical accessibles.

### **Quarta.** *Manteniment dels edificis i espais de titularitat privada. Execució subsidiària d'obres que constitueixen ajustos raonables en edificis de propietat horitzontal*

1. El/la propietari/ària únic o la comunitat de propietaris dels espais, activitats o edificacions d'ús privat de titularitat privada haurà de mantindre en estat correcte els diferents elements dels espais tant d'ús públic com d'ús comunitari que possibiliten el compliment de les condicions d'accessibilitat establides legalment i reglamentàriament.

2. En particular, les comunitats i juntes de propietaris d'edificis de propietat horitzontal estan obligats a conservar els seus immobles en adequades condicions d'accessibilitat i funcionalitat dels elements que garanteixen la mobilitat pel seu interior i zones comunes, conforme al que estableix la Llei de propietat horitzontal.

3. En cas d'incompliment de les condicions d'accessibilitat, a causa que la junta de propietaris es negue a acordar o realitzar ajustos raonables, amb perjudici greu a una o més persones propietàries o persones usuàries en règim de lloguer d'un habitatge, que es troben per aquesta causa impossibilitats d'eixir més enllà del seu habitatge, durant més de sis mesos, des de la denúncia d'aquesta situació davant els serveis socials d'atenció primària de l'ajuntament, sense que la junta de propietaris haja adoptat cap acord o realitzat les obres, l'òrgan competent de l'ajuntament podrà requerir el compliment i/o realització de l'ajust raonable.

4. Transcorregut el termini d'un mes d'aquest requeriment, i sempre que s'acredite la inacció de la comunitat o junta de propietaris i vulneració del dret a la mobilitat de la persona amb diversitat funcional o persona major que es trobe per aquesta causa tancada en l'habitatge, l'ajuntament estarà legitimat per a actuar en interès del veí o veïna i en compliment de la llei, fent els treballs i

obres d'adequació que constituïsquen ajustos raonables per a garantir l'accessibilitat de totes les persones, mitjançant el procediment d'execució subsidiària a càrrec de la comunitat de propietaris/àries, i es podrà exigir l'import de les despeses per via de constrenyiment, conforme al que es disposa en l'article 101 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

#### **Cinquena.** *Manteniment de condicions d'accessibilitat d'edificis d'habitatge*

1. Els edificis hauran d'utilitzar-se d'acord amb el seu ús, de manera que es conserven en perfecte estat d'habitabilitat o explotació. La seua conservació i manteniment se subjectarà a les normes que continga el llibre de l'edifici, incloent-hi les condicions d'accessibilitat en l'edificació, que s'hauran de mantindre conformement a les normes que li siguin aplicables a cada moment.

2. Per a garantir el deure de conservació i manteniment dels edificis d'habitatges, s'haurà de revisar per un servei tècnic de manteniment, a càrrec de la comunitat de propietaris/àries, amb caràcter preventiu, mitjançant la comprovació i proves oportunes:

- Cada dos mesos: el correcte funcionament de l'ascensor, que baixe a nivell rasant amb la planta baixa i que el desnivell existent amb el sòl de cadascuna de les plantes de l'edifici siga inferior a 2 cm.

- Mensualment: el correcte funcionament dels aparells o plataformes elevadores o remuntador d'escalas, amb el pes màxim garantit, fins al nivell de l'altiplà de l'ascensor.

- Periòdicament: qualsevol catifa no rasant, moqueta o paviment lliscant en l'entrada, accessos i zona comuna de l'edifici, substituïnt o reparant qualsevol deterioració o desperfecte que repercutisca en les condicions d'accessibilitat o de seguretat de les persones.

3. Sense perjudici d'aquests terminis, seran objecte de revisió i correcció en el seu funcionament, en termini màxim de cinc dies, la falta de manteniment o funcionament incorrecte comunicada per la persona propietària de l'immoble o persona amb mobilitat reduïda al president/a o administrador/a de la comunitat.

4. La falta de funcionament d'un ascensor, sense causa de força major, durant més de dos dies, així com la falta de manteniment denunciada i no corregida en el termini establert en l'apartat anterior, serà motiu d'infracció i de sanció administrativa.

#### **Sisena.** *Manteniment de condicions d'accessibilitat d'edificis d'ús públic residencial*

1. Per a garantir el deure de conservació i manteniment dels edificis d'ús públic residencial, en cas de titularitat pública i gestió directa o encomanada a una entitat o organisme públic, l'entitat titular o amb encàrrec de gestió haurà de:

a) Finançar la conservació i manteniment dels elements construïts i ajudes tècniques vinculades amb l'accessibilitat.

b) Tindre subscrits i actualitzats els contractes de servei de manteniment d'aquells elements que s'usen per totes les persones i, especialment, les persones amb mobilitat reduïda o discapacitat sensorial, com són les plataformes elevadores, ascensors, instal·lacions d'alarma visual, etc.

c) Disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per danys i perjudicis que puguen patir les persones usuàries a causa de l'ús de les instal·lacions.

2. En cas que el servei d'atenció diürna o residencial siga prestat per gestió indirecta, en l'expedient del procediment de contractació, haurà de constar:

a) Un informe tècnic que reculli l'estat de conservació dels elements vinculats a l'accessibilitat de l'edifici i les instal·lacions i equipaments que són utilitzats per les persones usuàries, en què es detalle si són satisfactòries i idònies en el seu funcionament o és procedent la revisió, millora o substitució d'algun element per a garantir l'accessibilitat.

b) En el plec de prescripcions obligatòries, entre les obligacions de l'empresa adjudicatària es recollirà la de finançar a càrrec seu la conservació i manteniment dels elements construïts i ajudes tècniques vinculades amb l'accessibilitat, així com les obligacions estipulades en l'apartat 1.b) i c), durant el termini de vigència del contracte.

### **Setena.** *Manteniment de condicions d'accessibilitat en el transport públic i elements de transports*

Les administracions públiques i les empreses proveïdores de serveis de transport públic de persones viatgeres inclouran en els seus plans de gestió les actuacions necessàries per a garantir el manteniment de les condicions d'accessibilitat que corresponga, segons s'establisca en la Llei d'accessibilitat universal al sistema de transport de la Comunitat Valenciana i les seues normes o desplegament reglamentari.

### **Huitena.** *Manteniment de condicions d'accessibilitat en els productes i serveis d'ús públic*

1. Les persones físiques i jurídiques proveïdores de productes i serveis d'ús públic adoptaran les mesures oportunes per a mantindre les condicions d'accessibilitat establides reglamentàriament.

2. En tot cas, els espais públics, les edificacions, els productes, els serveis d'ús públic, les comunicacions i els serveis auxiliars associats a aquests hauran de romandre accessibles al llarg del temps, mitjançant un manteniment suficient i continuat dels elements necessaris perquè les condicions d'accessibilitat no disminuïsquen o desapareguen.

### **Novena.** *Manteniment de condicions d'accessibilitat en els llocs web de l'Administració i entitats del sector públic*

1. Les pàgines o llocs web de l'Administració de la Generalitat, de les entitats locals i de les entitats, organismes i empreses públiques vinculats a aquestes, hauran de mantindre l'objectiu mínim d'adaptació de nivell 2 o nivell AA en tots els seus continguts.

Per a això, s'establirà una anàlisi automàtica d'accessibilitat dels llocs web, mitjançant sistema d'autoavaluació periòdica de compliment dels requisits WCAG 2.1 i verificació dels seus continguts, amb un adequat seguiment de les pàgines web i els seus enllaços, o bé per una entitat, agent o servei extern encarregat del control o revisió periòdica i actualitzada dels continguts i nivell d'accessibilitat.

Així mateix, aquesta entitat o servei podrà procedir a la comprovació oportuna, a sol·licitud de qualsevol persona o grup de persones interessades, que acredite o estime que un procés no es puga completar de manera compatible amb l'accessibilitat o un nombre significatiu dels continguts o pàgines d'una web pública no arriben a aquest nivell.

2. Els òrgans competents de la Generalitat i, si és el cas, de les entitats locals determinaran aquelles pàgines o llocs web públics, que per ser més concorregudes o oferir una informació rellevant o específica de serveis socials i/o per a les persones amb diversitat funcional, hauran de tindre un nivell d'adequació AAA de criteris de compliment de condicions d'accessibilitat o satisfà tots els criteris de conformitat d'aquesta alternativa, proporcionant una versió alternativa per a persones amb diversitat funcional sensorial (auditiva o visual) i, si cal, lectura fàcil.

En aquestes pàgines o llocs web, la comprovació sobre l'actualització de continguts serà practicada per l'entitat o servei acreditat en termini màxim de dos mesos, segons un pla de treball.

3. En tot cas, l'entitat o servei acreditat haurà d'emetre un informe amb la proposta de mesures correctores per a aconseguir o mantindre el nivell AA o AAA, que, en el cas de webs de l'Administració de la Generalitat i les entitats, organismes i empreses públiques vinculats a aquesta, serà difós a través del portal de Transparència de la Generalitat, per a la seua consulta pública, fins al moment en què s'acredite el compliment de les adequades condicions d'accessibilitat.

### **Desena.** *Pla de garanties de l'accessibilitat en centres educatius.*

1. La Inspecció de Serveis, abans de l'inici de cada curs, i la direcció i el claustre de professors de qualsevol centre educatiu sostinguts amb fons públics, al llarg d'aquest i per a la planificació

futura, pot instar la conselleria competent en matèria d'educació la dotació dels recursos necessaris, humans i materials, i la realització d'obres de reforma o aquells ajustos raonables, que siguin necessaris, en funció de les necessitats individuals, per a garantir l'accessibilitat i atendre les necessitats de l'alumnat amb diversitat funcional.

2. L'organisme competent de la conselleria avaluarà les necessitats específiques i els ajustos raonables en relació amb el projecte educatiu del centre, i incorporarà les obres de reforma necessàries per a dotació d'ascensors, i mesures de suport personalitzades que siguin necessari finançar en un pla anual de garantia i millora de l'accessibilitat en centres educatius, amb l'objectiu de garantir l'accessibilitat dels immobles, la plena inclusió i l'atenció personalitzada, dins del procés educatiu, que exigeix la llei.

#### **Onzena.** *Foment de lectura fàcil i comprensible per a tots.*

1. A fi de complir amb la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat, perquè les persones amb diversitat funcional intel·lectual o cognitiva disposen d'informació accessible i puguin participar en programes de formació contínua, d'aprenentatge permanent i d'educació de persones adultes, es fomentarà l'elaboració de materials i publicacions en lectura fàcil, complementats sempre que siga necessari amb materials de suport en format d'àudio i vídeos en llenguatge senzill.

2. Per a la redacció dels continguts i el text se seguiran les regles europees per a fer informació fàcil de llegir i comprendre (projecte Inclusion Europe) i la Norma Experimental "UNE 15310EX: Lectura fàcil. Pautes i recomanacions per a l'elaboració de documents".

#### **Dotzena.** *Accessibilitat en processos electorals*

A fi que les persones amb diversitat funcional o amb necessitats especials puguin exercir el dret de sufragi de manera lliure i garantir les adequades condicions de l'accessibilitat dels col·legis electorals, seran revisats amb suficient antelació, per part de les entitats locals, l'accessibilitat espacial dels accessos i espai interior locals que es posen a la disposició de l'Administració electoral, a fi que complisquen les condicions bàsiques d'accessibilitat per a l'accés i mobilitat de persones usuàries de cadires de rodes.

## **DISPOSICIONS TRANSITÒRIES**

#### **Primera.** *Compliment de condicions específiques d'accessibilitat de les oficines d'informació i registre de documents i punts d'informació al ciutadania*

1. La conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania i inspecció general de serveis determinarà les oficines d'Atenció al Ciutadania que hauran de complir les condicions previstes en el capítol V del títol III d'aquesta llei, amb la dotació de tots els dispositius de sistemes augmentatius o alternatius de comunicació, en el termini màxim de díhuit mesos, des de l'entrada en vigor de la llei.

2. Els cursos de formació de personal d'atenció al públic es realitzaran, per al personal que actualment ocupa els llocs de treball en oficines d'Atenció al Ciutadania i serveis telefònics d'atenció al ciutadà, en el termini d'un any, des de l'entrada en vigor d'aquesta llei. Així mateix, s'establirà anualment un calendari de cursos a implantar per a cobrir la formació del nou personal que s'incorpore a aquests serveis.

3. La determinació dels documents i impresos en formats accessibles, exigirà una resolució conjunta de la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania i la conselleria competent en tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) de l'Administració, a fi de garantir el dret de

les persones amb diversitat funcional a una informació accessible i atenció personalitzada, amb l'accés i ús eficaç, en igualtat de condicions, a la informació i la comunicació a través de les TIC.

### **Segona.** *Plans d'accessibilitat en els espais naturals d'ús públic*

1. La conselleria competent en matèria d'espais naturals elaborarà en el termini màxim d'un any un estudi o pla director amb la relació prioritària d'espais naturals d'ús públic per a garantir l'accessibilitat universal en els seus itineraris i serveis accessibles, segons estableix l'article 31 d'aquesta llei.

2. Així mateix, s'estableix un termini màxim de dos anys, des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, per a l'elaboració i aprovació per aquesta conselleria de plans d'accessibilitat que recullen i planifiquen les accions i mesures que han d'adoptar-se per a adaptar gradualment els espais d'ús públic, conforme a les condicions que estableixen la normativa bàsica estatal i el seu desplegament reglamentari autonòmic.

### **Tercera.** *Formació universitària en matèria d'accessibilitat universal, disseny per a totes les persones i defensa de drets de les persones amb diversitat funcional*

1. En el termini màxim d'un any des de l'entrada en vigor de la present llei, els plans d'estudis de les universitats de la Comunitat Valenciana hauran de revisar-se i adaptar-se, tenint en compte el que es disposa en l'article 55 de la present llei, de manera que incloguen mòduls de formació que recullen el respecte i la promoció dels drets humans i els principis d'accessibilitat universal i disseny per a tots, que postula la Convenció internacional de drets de les persones amb discapacitat.

2. Així mateix, per a l'efectivitat i transparència de les mesures incloses en aquests plans d'estudi, en compliment del mandat previst en la disposició addicional vint-i-quatrena de la Llei orgànica 6/2001, 21 de desembre, d'universitats, les universitats afectades hauran d'acreditat la revisió dels plans de les seues facultats, escoles tècniques superiors i escoles universitàries, amb un resum de les mesures contemplades en matèria d'accessibilitat universal, disseny per a tots i defensa de drets de les persones amb diversitat funcional en les seues webs públiques, en el mateix termini establert en l'apartat anterior.

### **Quarta.** *Termini per a l'acreditació de les condicions d'accessibilitat en biblioteques i museus*

Les biblioteques públiques de la Generalitat i els museus integrats en el Consorci de Museus de la Generalitat hauran d'iniciar, en el termini màxim d'un any des de l'entrada en vigor de la llei, l'acreditació d'accessibilitat universal, com a bé cultural, i sotmetre's a auditories tècniques d'organismes externs especialitzats, a fi d'implementar les mesures d'accessibilitat, conforme als informes d'avaluació, per a l'obtenció dels certificats d'accessibilitat universal i/o excel·lència en el termini màxim de dos anys.

### **Cinquena.** *Termini per a l'acreditació de les reserves de places en instal·lacions esportives i en auditoris, cinemes i sales d'actes o d'ús polivalent vinculats a espectacles públics*

1. Les instal·lacions inscrites en el cens d'instal·lacions esportives en les quals es desenvolupen espectacles esportius hauran d'acreditat la localització i el nombre de places accessibles reservades per a persones usuàries amb cadira de rodes, en el termini màxim de sis mesos des de l'entrada en vigor d'aquesta llei.

2. Els auditoris, cinemes i sales d'actes o d'ús polivalent vinculats a espectacles públics comptaran amb places reservades per a persones amb diversitat funcional, d'acord amb la reserva reglamentària, en el termini màxim d'un any des de l'entrada en vigor d'aquesta llei.

## **Sisena.** *Legislació adaptada en textos de lectura fàcil*

1. En el termini de sis mesos s'elaborarà un text de lectura fàcil d'aquesta llei.
2. Els nous textos legals, que afecten o incidisquen en els drets de la població infantil i persones amb diversitat funcional, aniran acompanyats d'una publicació en lectura fàcil en un termini no superior a sis mesos.

## **DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA**

### **Única.** *Derogació normativa*

Queden derogades quantes disposicions d'igual o inferior rang s'oposen, contradiguen o resulten incompatibles amb el que es disposa en la present llei i, especialment:

- a) La Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació.
- b) La disposició transitòria cinquena de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'estatut de les persones amb discapacitat.

## **DISPOSICIONS FINALS**

### **Primera.** *Modificació de la Llei 9/2009, de 20 de novembre, de la Generalitat, d'accessibilitat universal al sistema de transports de la Comunitat Valenciana*

Es modifica l'article 4; l'apartat 3 de l'article 5; l'apartat 1 de l'article 7; l'article 21; l'apartat 2 de l'article 22; l'article 23; els apartats 1 i 5 de l'article 24; l'article 25; l'apartat 1 de l'article 26; l'apartat 2 de l'article 27, l'apartat 1 de l'article 28 i l'article 30 de la Llei 9/2009, de 20 de novembre, de la Generalitat, d'accessibilitat universal al sistema de transports de la Comunitat Valenciana, amb la següent redacció:

(...)

### **Segona.** *Modificació de la Llei 12/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre gossos d'assistència per a persones amb discapacitats.*

Es modifiquen els articles 3, 4 i 16 de la Llei 12/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre gossos d'assistència per a les discapacitats, i s'introdueix la Disposició Addicional Cinquena en aquesta, amb la següent redacció:

#### **Article 3.** *Definició del gos d'assistència*

1. Es considera gos d'assistència aquell que, havent sigut ensinistrat en centres especialitzats oficialment reconeguts, haja conclòs el seu ensinistrament i adquirit així les aptituds necessàries per a l'acompanyament, conducció i auxili de persones amb diversitat funcional, i ha d'estar acreditat i identificat segons s'estableix en aquesta llei i el seu desplegament reglamentari.
2. El gos d'assistència s'acreditarà d'acord amb l'especialitat per al qual haja sigut entrenat, podent prestar servei a:
  - a) Persones amb disfuncions visuals, totals o severes.
  - b) Persones sordes o amb problemes d'audició, totals o severes.
  - c) Persones amb diversitat funcional física i/o persones amb mobilitat reduïda.
  - d) Persones amb trastorn d'espectre autista i/o psíquica que necessiten o per a les quals és recomanable el suport d'un gos d'assistència.

e) Persones amb diabetis, epilèpsia o una altra malaltia orgànica o trastorn neurològic que necessiten i disposen d'un gos d'alerta.

3. En cas de gossos ensinistrats per a l'especialitat prevista en l'apartat e), s'eximeix que la persona a la qual està vinculat tinga un grau de discapacitat igual o superior al 33 per cent, sempre que dispose de l'oportuna prescripció mèdica.

4. Una vegada reconeguda la condició de gos d'assistència, es mantindrà al llarg de la seua vida, llevat que existisca una causa o motiu per a la pèrdua d'aquesta condició.

#### *Article 4. L'acreditació*

1. Tot gos d'assistència haurà de ser acreditat per la Generalitat, bé directament, bé a través d'una Entitat pública o privada. L'acreditació es concedirà prèvia declaració responsable i comprovació que el gos reuneix les condicions higienicosanitàries, d'ensinistrament i d'aptitud per a pal·liar els efectes de la discapacitat del seu propietari.

2. El procediment per a l'acreditació dels gossos d'assistència es regularà reglamentàriament.

#### *Article 16. Òrgan competent*

La incoació i resolució dels procediments sancionadors per la comissió d'infraccions establides en la present llei, correspondrà al centre directiu amb competències assignades en matèria de gossos d'assistència de la conselleria amb competències en matèria de serveis socials.

#### *Disposició Addicional Cinquena. Gossos en fase d'entrenament*

Els drets i obligacions que la present llei reconeix i imposa a les persones amb discapacitats o diversitat funcional són extensius, igualment, a les persones instructores dels centres d'entrenament, mentre realitzen les funcions de preparació dels gossos d'assistència o d'adaptació a la persona usuària.

#### **Tercera. Desplegament reglamentari**

Es faculta el Consell perquè, en el termini d'un any, dicte quantes disposicions reglamentàries siguen necessàries per al desplegament i execució d'aquesta llei.

#### **Quarta. Entrada en vigor**

La present llei entrarà en vigor l'endemà de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.



## ANNEX I

### SISTEMES DE COMUNICACIÓ ALTERNATIVA I/O AUGMENTATIVA

a) Audiodescripció: mitjà de suport a la comunicació que permet a les persones cegues o amb discapacitat visual tindre accés a una informació, i és especialment rellevant la seua aplicació en mitjans de transport, ascensors, accés al cinema, museus, exposicions i en altres manifestacions culturals.

b) Braille: sistema de lectura i escriptura tàctil especialment dissenyat per a persones cegues.

c) Bucle magnètic: mitjà de suport a la comunicació oral, que a través d'un recurs tecnològic intensifica i potència la comunicació i comprensió de les persones amb discapacitat auditiva dotades d'audiòfon o implant coclear, en grans sales, recintes o punts que conflueixen diversos sorolls o diferents veus.

d) Comunicació tàctil: mitjà i mètode especial de comunicació de les persones sordcegues.

e) Estenotípia: sistema i mètode d'escriptura ràpida, que facilita una màquina que permet una transcripció pràcticament simultània del llenguatge oral i la seua conversió en text en una pantalla o dispositiu, perquè les persones sordes o amb discapacitat auditiva puguen accedir a la informació verbal en un determinat esdeveniment, en igualtat de condicions que les altres.

f) Intèrpret de llengua de signes: professional que interpreta i tradueix la informació de la llengua de signes a la llengua oral i escrita i viceversa amb la finalitat d'assegurar la comunicació entre les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues, que siguen usuàries d'aquesta llengua, i el seu entorn social.

En el cas de guia-intèrpret de llengua de signes, exerceix alhora la funció d'intèrpret i guia de la persona sordcega, realitza les adaptacions necessàries, li serveix de nexa amb l'entorn i facilita la seua participació en la vida social i quotidiana.

g) Lectura fàcil: mètode que recull un conjunt de pautes i recomanacions adaptades a la redacció de text, al disseny i a la maquetació de documents per a fer accessible i comprensible la informació, especialment a les persones amb discapacitat intel·lectual, cognitiva o persones amb dificultats de comprensió lectora.

h) Llengua de signes: la llengua o sistemes lingüístics de caràcter visual, espacial, gestual i manual en la conformació del qual intervenen factors històrics, culturals, lingüístics i socials, utilitzades com a llengua pròpia per les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues signants.

i) macrotipus: mitjà de suport per a la informació de persones amb baixa visió o discapacitat visual que empra una tipografia i grandària de lletra d'entre 16 i 20 punts (en textos corresponents a llibres o informació manual), com a format accessible. En el cas de panells informatius, associats a senyalització i informació general, s'estableixen diversos tipus de lletra amb la finalitat que siga accessible i comprensible per a totes les persones segons la distància d'acostament.

j) Subtitulats: mitjà de suport per a la informació de les persones sordes o amb discapacitat auditiva, que transcriu el llenguatge oral o tradueix la versió original, mitjançant textos escrits que apareixen a la part inferior de les imatges de cinema, televisió o audiovisual.

k) Pictogrames: mètode de comunicació que condensa o sintetitza, a través d'un signe icònic dibuixat, que representa un objecte real, una figura o un senyal, un determinat missatge o informació de manera gràfica. El seu ús és especialment rellevant per a l'accessibilitat cognitiva i orientació en espais públics, recintes interiors i com a mitjà de suport en educació especial.

l) Vídeo-interpretació per llengua de signes: servei de comunicació, a través de la xarxa d'internet, mitjançant el qual les persones amb alguna mena de discapacitat auditiva poden comunicar-se amb unes altres, utilitzant un servei d'interpret de llengua de signes en temps real.

## ANNEX II

### Condicions d'accessibilitat que han de reunir les oficines públiques d'atenció presencial a la ciutadania

#### 1. Configuració de les oficines d'atenció presencial a la ciutadania

1.1. Les oficines d'informació i registre de documents i els punts d'atenció a la ciutadania se situaran preferentment en edificis d'ús administratiu, i es configuraran de forma singularitzada com un espai físic i funcional dotat d'adequada senyalització en l'exterior i interior de l'edifici, de manera que es delimiti:

- a) Vestíbul o àrea de recepció.
- b) Espai o sala d'espera.
- c) Espai d'informació i d'atenció a la ciutadania
- d) Àrea higienicosanitària

1.2. Es procurarà que es troben fàcilment localitzables, i ocuparan preferentment una superfície de la planta baixa de l'edifici, en un lloc immediat o pròxim a l'accés o entrada principal amb la finalitat d'evitar desplaçaments.

En tot cas, han de comptar amb un espai delimitat, que pot estar singularitzat en el seu paviment, parets i murs perimetrals o mampares, en el qual quedi garantit sense dificultat l'accés, la mobilitat interior i l'ús per a totes les persones ocupades i que puguin utilitzar els serveis d'atenció presencial.

1.3. Els llocs d'informació que gestionen les persones usuàries de manera autònoma i els punts d'atenció a la ciutadania en els quals es requereix l'accés prèvia utilització d'un aparell expenedor de número o torn han de ser plenament accessibles en la seua localització, operativitat i altura, i comptar, si escau, amb mitjans d'informació visuals i sonors, de manera que garantisca el seu ús per totes les persones, conformement a les seues característiques, incloses les persones usuàries de cadira de rodes.

1.4. La senyalització interior serà plenament accessible i concorde a les dimensions de l'edifici i la seua localització, perquè siga comprensible per les persones amb diferent mena de diversitat funcional. S'empraran macrotipus en els panells informatius i la resta de recomanacions inclusives, segons siga l'itinerari o les dimensions de l'edifici.

1.5. En el cas d'edificis integrats, com ara la Ciutat de la Justícia, les oficines PROP en què conflueixen diverses conselleries i edificis d'ús administratiu polivalent, el personal haurà de prestar ajuda en cas que les persones amb diversitat funcional o amb necessitats especials requerisquen suport per a orientar-se per l'edifici.

#### 2. Elements de senyalització i condicions essencials d'accessibilitat en les oficines d'atenció presencial a la ciutadania

2.1. La senyalització de les oficines d'Atenció a la Ciutadania a l'interior de l'edifici serà accessible, tant per a les persones amb diversitat funcional i persones majors d'edat avançada, d'acord amb les següents pautes:

- a) Els panells d'informació gràfica, permanent o temporal, estaran situats paral·lelament a la direcció de la marxa i sempre que siga possible, adjacents a alguna paret o superfície, de tal forma que no queden ocults per cap obstacle. No es protegiran amb cristalls i sempre permetran l'acostament per a poder interactuar amb aquests.
- b) El contingut de la informació serà concís, bàsic i fàcilment comprensible, secundats en el seu cas amb pictogrames i símbols estàndard.

c) La informació rellevant es disposarà, almenys, en dues de les tres modalitats sensorials: visual, acústica i tàctil (alt relleu o braille), perquè pugui ser percebuda plenament per les persones amb discapacitat visual i auditiva.

d) Els sistemes d'avís, incloent-hi els de cridada al lloc, alarma o avisos de perill, han de ser emesos simultàniament per mitjans sonors i visuals fàcilment comprensibles i recognoscibles.

2. L'espai de circulació immediat als taulells i punts d'informació ha d'estar lliure d'obstacles i disposar del suficient espai de maniobra perquè les persones usuàries de cadira de rodes puguin aproximar-se a aquests.

3. En la col·locació del paviment es tindrà, a més, en consideració les característiques i especificacions tècniques per a garantir un sòl antilliscant i sense obstacles en tots els corredors i al llarg del recorregut interior i espai de butaques o sala d'espera.

4. Els taulells o taules dels llocs d'atenció al públic hauran de complir adequades condicions de disseny i disposar d'un espai inferior lliure d'obstacles de, almenys, 100 cm de longitud, 80 cm d'altura i 60 cm de fons, amb la finalitat de permetre l'acostament a les persones usuàries de cadira de rodes.

5. Les oficines d'Atenció a la Ciutadania hauran de comptar amb una àrea higienicosanitària accessible i pròxima a la superfície o sala d'espera, conformement a les següents característiques i les especificacions tècniques que es puguin establir reglamentàriament:

a) Es disposarà almenys d'una àrea higienicosanitària dotada amb un lavabo amb un mínim de dos lavabos i dues cabines per a cada sexe i un lavabo o bany accessible, per Oficina d'Atenció a la Ciutadania, pròxim a la sala d'espera.

En aquelles instal·lacions o recintes d'escassa superfície delimitada per a aquest fi, aquests podran ser compartits amb els d'altres dependències administratives, sempre que disposen d'algun element addicional.

b) A fi de garantir la permanència de la il·luminació no seran procedents els mecanismes de control temporitzats, i seran més convenients els detectors de presència.

c) En el cas del bany accessible, quan siga únic, estarà senyalitzat i dotat d'accés propi, de manera que permeti l'obertura de la porta per aproximació i senyalitze l'estat d'ocupació.

d) Quan es dispose de sengles banys accessibles, dins dels lavabos per a cada sexe, les portes hauran de comptar amb un sistema que permeti desbloquejar el pany des de fora en cas d'emergència.

e) Quant al seu manteniment, s'haurà de garantir la neteja, reposició de material i manteniment de les condicions higienicosanitàries dels lavabos i banys accessibles durant les hores d'oficina i una neteja en profunditat al final de la jornada.

6. Els sistemes de seguretat contra incendis dels quals disposen les oficines d'Atenció a la Ciutadania seguiran els criteris i especificacions tècniques per a edificis de pública concurrència i la totalitat de l'edificació, conforme a la normativa bàsica estatal.

### **3. Criteris i pautes per a la prestació de serveis d'atenció a la ciutadania**

3.1. La prestació de serveis presencials d'atenció a la ciutadania tindrà en consideració les següents especificacions:

a) El personal haurà d'estar format per a garantir l'adequada atenció a les persones, interactuar amb persones amb diversitat funcional i comunicar-se en qualsevol dels dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.

Per a una adequada interacció amb persones amb diversitat funcional, hauran de ser coneixedors de les pautes i criteris a seguir per a una comunicació eficaç, d'acord amb les característiques de

la discapacitat i les seues circumstàncies personals, així com conèixer els principals mitjans de suport i tecnologies d'informació i comunicació (TIC) per a superar les barreres de la comunicació.

b) Serà recomanable identificar-se o presentar-se abans de començar la conversa i, en tot cas, serà obligat quan ho sol·licite el/la ciutadà/ana.

c) El subministrament de la informació serà exposat de manera clara i comprensible, i se secundarà, si cal, en informació escrita i/o tramesa a una adreça electrònica accessible, on puga obtindre tota la informació.

d) L'atenció haurà de ser el més personalitzada possible. Si la persona utilitza ajudes tècniques per a comunicar-se, es permetrà sempre el seu ús i altres sistemes alternatius de comunicació que estiga dotada l'oficina pública o la mateixa Administració.

e) En els casos en què la persona amb diversitat funcional haja de realitzar qualsevol tràmit, consulta o sol·licitud d'informació i necessite o desitge estar acompanyada d'un o d'una intèrpret de llengua de signes, guia-intèrpret, assistent personal, familiar o persona de confiança, s'haurà de deixar passar, sense un altre requisit que la seua identificació, l'acompanyant. La mateixa consideració tindran les persones majors o d'edat avançada acompanyades d'un familiar, conegut o coneguda o persona de confiança.

En els casos en què la informació, tràmit o gestió comporte l'accés o la difusió de dades confidencials, s'advertirà, no obstant això, la persona d'aquesta circumstància i es preguntarà, en aquest cas, si vol que el/la seu/seua acompanyant estiga o no present o se li facilite la informació confidencial per escrit.

f) Els gossos-guies i els gossos d'assistència per a persones amb diversitat funcional seran sempre admesos, com a part inseparable de la persona que els necessita, i no seran molestats ni distrets.

3.2. Les oficines d'informació i registre de documents, així com els punts d'atenció a la ciutadania que determine l'Administració, hauran d'estar dotats dels sistemes de comunicació augmentativa o alternativa següents:

a) Micròfons direccionals o un sistema de bucles d'inducció magnètica adequadament senyalitzat, per a facilitar la comunicació a les persones usuàries d'audiòfons o amb un implant cloquejar.

b) Un servei de vídeo-intèrpret de llengua de signes a disposició, per a poder connectar-se si la persona sorda signant ho sol·licita.

c) Impressora en Braille, perquè les persones cegues puguen rebre una informació precisa, que puga conservar o llegir de manera fàcil i segura.

En les oficines d'informació o punt d'atenció a la ciutadania en què aquest dispositiu resulte una càrrega desproporcionada, es podrà tindre previst informació configurada en Braille per a reforçar la informació facilitada verbalment en temes de consultes o informació que siga requerida de manera més freqüent.

3.3. Els serveis telefònics d'atenció a la ciutadania hauran d'estar sempre dotats de telefonia de text o de fax, com a sistema alternatiu, i el personal haurà de conèixer el maneig i funcionament d'aquests sistemes per a permetre l'accés a la comunicació de les persones sordes o amb discapacitat auditiva.

## ANNEX III

### Plans de formació per a l'atenció a persones amb diversitat funcional en diferents àmbits

1. Oferir formació en matèria d'accessibilitat resulta incomplet si no s'ofereix alhora formació sobre els principals problemes als quals s'enfronten les persones amb diversitat funcional. A més, aquesta és una acció que contribueix a eliminar determinades barreres mentals i a una transformació i un canvi d'actituds, que evita la discriminació, en entendre millor les necessitats específiques de qualsevol persona.

Per tant, els plans, cursos i accions formatives, que es preveuen en la llei (article 8.4, article 52.2.c), article 57.3, article 58.3, article 62.1.b) i article 65.2), hauran de tindre com a objectius:

- a) donar a conèixer els drets de les persones amb diversitat funcional,
- b) conèixer les seues necessitats i dificultats que tenen en alguns casos i
- c) oferir pautes per a interactuar, comunicar i atendre amb un tracte normalitzat diferents persones amb diversitat funcional.

2. Partint del fet que les persones amb diversitat funcional constitueixen un col·lectiu heterogeni, hauran de desenvolupar-se accions en matèria de formació destinades al personal d'informació, de recepció i d'assistència a la ciutadania en el sector públic i privat en els següents àmbits:

1. Personal d'oficines d'informació, de registre i d'atenció a la ciutadania en l'àmbit de les relacions amb l'Administració de la Generalitat i de les entitats locals, inclosa l'Administració de justícia.
2. Personal dedicat a l'ensenyament, en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats.
3. Personal de recepció i d'atenció a persones usuàries en serveis públics o d'ús públic, com a transports, centres i serveis sanitaris, centres i serveis socials, biblioteques, museus i sector cultural, equipaments i instal·lacions esportives.
4. Personal de recepció i d'atenció a la clientela en hostaleria, esdeveniments i sector turístic.
5. Personal conductor de vehicles de transport col·lectiu i d'atenció de persones amb diversitat funcional en altres mitjans de transport.

3. Cursos de formació per a l'atenció a persones amb diversitat funcional específica

a. Mòdul introductor:

- Concepte de discapacitat o diversitat funcional.
- Definicions bàsiques.
- Accessibilitat universal i disseny per a totes les persones.
- Sistema de suports per a l'autonomia personal.
- Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, aprovada per l'ONU el 13 de desembre de 2006.
- Dificultats que tenen les persones i tractament de les diferències.

b. Pautes bàsiques per al tracte amb persones amb diversitat funcional

1. Tindre clara la seua condició de persona i assumir que la discapacitat no implica una incapacitat.
2. Actuar de manera natural, amb respecte, oferint un tracte adequat.
3. Hem de dirigir-nos i parlar directament a ells i elles.
4. Oferir un llenguatge fàcil i comprensible.
5. Prestar tota mena d'ajuda que puga necessitar (informació en formats accessibles, sistemes de comunicació alternativa o augmentativa).
6. Evitar interactuar de manera paternalista o amb sobreprotecció, i caldrà respectar en tot moment la seua dignitat, decisions i autonomia.

c. S'establiran i desenvoluparan pautes orientatives per a interactuar amb persones amb discapacitat visual, auditiva, intel·lectual o de desenvolupament, mental i amb problemes cognitius, així com amb persones amb discapacitat física i problemes de mobilitat.

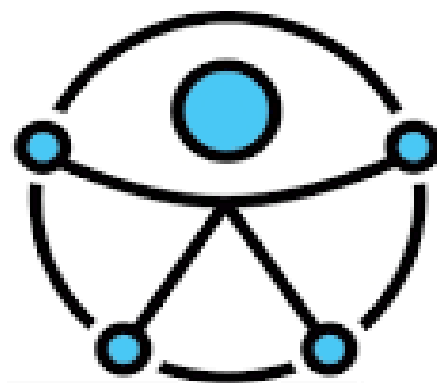
**ANNEX IV**  
**SÍMBOL INTERNACIONAL D'ACCESSIBILITAT (SIA)**





ANNEX V

SÍMBOL D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL



Símbolo de la Accesibilidad  
Universal - ONU

ANNEX VI

SÍMBOLS ESPECÍFICS D'ACCESSIBILITAT



Fig.1

Símbols específics d'accessibilitat (d'esquerra a dreta) per a persones amb discapacitat física, amb discapacitat mental o cognitiva, amb discapacitat auditiva (usuàries de llengua de signes) i amb discapacitat visual



Fig. 2

**Símbol conjunt d'accessibilitat (d'esquerra a dreta) per a persones con discapacitat auditiva (persones sordes), persones amb discapacitat física amb mobilitat reduïda, persones amb discapacitat intel·lectual, persones amb gos d'assistència i persones amb discapacitat visual (persones cegues).**



Fig. 3

**Símbol internacional d'ús de bucle magnètic**



**Fig.4**

**Símbol internacional de llengua de signes**



**Fig.5**

**Pictograma símbol de lectura fàcil**



**Fig. 6. Icona a emprar en instal·lacions esportives accessibles**