

# AccessibleEU Informe Final

## Conoce la legislación europea en materia de accesibilidad

Trabajando juntos para construir una Unión Europea más accesible para las  
personas con discapacidad.

Consortio compuesto por:



## Contenido

AccessibleEU Informe Final Conoce la legislación europea en materia de accesibilidad .....	0
Contenido .....	1
Acerca de AccessibleEU .....	2
1. Objetivos de estas directrices .....	3
Legislación europea en materia de accesibilidad.....	4
1.1 Acta Europea de Accesibilidad .....	4
1.2. Contratación Pública .....	9
1.3. Comunicaciones, medios de comunicación y tecnología de la información ...	11
1.4. Transporte público .....	14
1.5. Servicios digitales.....	24
1.6. Acceso a la justicia .....	26
2. Estándares asociados a directivas y mandatos de la UE. ....	27
2.1. Normas de accesibilidad .....	27
3. Anexo I. Requisitos de accesibilidad.....	30
3.1. Requisitos de accesibilidad digital.....	30
3.2. Información sobre productos y servicios .....	33
3.3. Número de emergencia europeo (112) .....	33
3.4. Requisitos de accesibilidad para los servicios de transporte .....	34

## Acerca de AccessibleEU

El Centro Europeo de Recursos para la Accesibilidad (AccessibleEU) es una de las iniciativas emblemáticas propuestas en la [Estrategia de la Comisión Europea para los Derechos de las Personas con Discapacidad](#). El objetivo del Centro es apoyar la aplicación de la legislación de la Unión Europea (UE) en materia de accesibilidad en todos los Estados miembros, y aumentar la coherencia y la eficiencia de las políticas facilitando el acceso a los conocimientos pertinentes. AccessibleEU agrupa a autoridades nacionales, expertos, profesionales y otras partes interesadas de diversos ámbitos de la accesibilidad para intercambiar buenas prácticas, experiencias y conocimiento especializado, con el objetivo de promover la implementación de la legislación de la Unión Europea.

## 1. Objetivos de estas directrices

Estas directrices constituyen un documento práctico diseñado para facilitar el conocimiento de la legislación y normativas relevantes de la Unión Europea en materia de accesibilidad.

Permiten a los lectores adquirir una comprensión más profunda de su finalidad, ámbito de aplicación, principales objetivos y requisitos. Además, el documento señala las fechas en las cuales se ha requerido o se requerirá que los Estados miembros implementen las disposiciones establecidas o las incorporen a su legislación nacional.

No obstante, es crucial que los lectores verifiquen a nivel nacional las acciones realizadas por sus propias autoridades o proveedores para adherirse a la legislación. Para ofrecer una mayor claridad sobre los actos jurídicos resumidos en este documento, AccessibleEU ha elaborado una serie de [guías complementarias las cuales están disponibles en el sitio web del Centro.](#)

## Legislación europea en materia de accesibilidad

### 1.1 Acta Europea de Accesibilidad

#### 1.1.1. Directiva 2019/882/UE sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios

- **Propósito**

[La Directiva 2019/882/UE](#), también conocida como Acta Europea de Accesibilidad, tiene por objeto armonizar las legislaciones nacionales y los requisitos mínimos de accesibilidad para garantizar el correcto funcionamiento del mercado interior. Su objetivo final es hacer de Europa una sociedad más inclusiva mejorando el acceso de las personas con discapacidad a los productos y servicios, también en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). La Directiva establece también los requisitos para garantizar la accesibilidad del acceso a Internet, la comunicación vocal y la disponibilidad de equipos y servicios conexos para los consumidores con discapacidad.

- **Alcance**

Las tecnologías digitales son el principal objetivo de esta Directiva, que se aplica a los productos y servicios introducidos en el mercado después del 28 de junio de 2025 [artículo 2]. Entre ellas se encuentran:

- Smartphones, tablets, ordenadores y sistemas operativos, y equipos de TV.
- Cajeros automáticos y terminales de pago.
- Lectores electrónicos y libros electrónicos.
- Máquinas expendedoras de billetes y facturación.
- Servicios telefónicos.
- Servicios bancarios.
- Comercio electrónico.
- Sitios web y otras fuentes de información para el transporte.
- Servicios de comunicación audiovisual (AVMS).
- Llamadas al número europeo de emergencias 112.

[Puede consultar un resumen de los requisitos de accesibilidad para los productos y servicios abarcados por la esta Directiva en la sección 5 de este informe.](#)

- **Disposiciones principales**

- Los Estados miembros de la UE están obligados a incorporar esta Directiva al Derecho Nacional. Aunque deben alcanzar los objetivos establecidos por la misma, tienen la libertad de determinar la manera de implementarla [artículo 31].
- Los Estados miembros deben asegurar que los fabricantes y proveedores de servicios solo comercialicen productos y ofrezcan servicios que estén dentro del alcance de el Acta Europea de Accesibilidad si cumplen con los requisitos de accesibilidad especificados en el Anexo I de la Directiva. [artículo 6]
- Cuando los productos y servicios cumplen los requisitos de accesibilidad establecidos en el Acta Europea de Accesibilidad, los Estados miembros no pueden impedir su circulación en el mercado de su territorio por motivos relacionados con los requisitos de accesibilidad [artículo 6].
- En lo que se refiere a los productos, el Acta Europea de Accesibilidad impone obligaciones a los fabricantes, representantes autorizados, importadores y distribuidores [artículo 7].
- Los fabricantes tienen la obligación de asegurar que los productos sean diseñados y fabricados conforme a los requisitos de accesibilidad aplicables estipulados en esta Directiva. Deben realizar una evaluación de la conformidad y elaborar una declaración de conformidad de la UE, la cual debe ser conservada durante 5 años y estar disponible para las autoridades competentes que la soliciten. Además, es necesario que los productos lleven el marcado CE. [artículo 7].
- Las autoridades de vigilancia del mercado están encargadas de verificar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables y, si es necesario, deben requerir a los fabricantes que implementen todas las medidas correctivas adecuadas dentro de un plazo razonable. Si los fabricantes no cumplen con esta

- exigencia, las autoridades deben ordenar la retirada del producto del mercado [artículo 19].
- están obligados a diseñar y ofrecer sus servicios de acuerdo con los requisitos de accesibilidad definidos en la Directiva, y deben elaborar documentación que describa cómo sus servicios cumplen con los requisitos de accesibilidad aplicables. Esta información debe estar disponible en varios formatos accesibles y mantenerse a lo largo de todo el período en que el servicio esté operativo [artículo 13].
  - Los Estados miembros deben designar a las autoridades responsables de comprobar la conformidad de los servicios con los requisitos de accesibilidad, hacer un seguimiento de las reclamaciones y los informes sobre cuestiones relacionadas con el incumplimiento y verificar que el prestador de servicios ha adoptado las medidas correctoras necesarias [artículo 23].

[Puede acceder a un resumen de la información sobre los requisitos de productos y servicios en la sección 5.2 del presente informe.](#)

- **Entorno construido**

El Acta Europea de Accesibilidad ofrece a los Estados miembros la posibilidad de satisfacer los requisitos de accesibilidad relacionados con el entorno construido que utilizan los clientes de los servicios contemplados en la Directiva. El anexo III de la ley, incluye una lista de requisitos indicativos a tal efecto [artículo 4].

- **Exención**

Por lo general, las pequeñas empresas que prestan servicios están exentas de cumplir la Directiva 2019/882 [artículo 4].

- **Carga desproporcionada y alteración fundamental: qué son y cuándo reclamarlas**

Los requisitos de accesibilidad establecidos por la presente Directiva se aplicarán en la medida en que no exijan un cambio en el producto o los servicios que dé lugar a una modificación fundamental de su naturaleza básica o impongan una carga

desproporcionada a los fabricantes o prestadores de servicios de que se trate, es decir, una carga organizativa o financiera excesiva adicional para la empresa (como la asunción de una gran parte de sus recursos humanos y financieros). La falta de prioridad, tiempo o conocimiento no ser considerada como una justificación legítima. Las organizaciones que reciben financiación, ya sean públicas o privadas, no pueden reclamar una carga desproporcionada debido a problemas financieros.

Los fabricantes y proveedores de servicios afectados deben realizar una evaluación para determinar si el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad supondría una modificación sustancial o impondría una carga desproporcionada. Además, deben documentar esa evaluación y conservar todos los resultados pertinentes durante un período de cinco años [artículo 14].

- **Temporización**

- 28 de junio de 2022 - Fecha límite para que los Estados miembros transpongan la Directiva al Derecho nacional.
- 28 de junio de 2025 - Los Estados miembros deben garantizar la aplicación de su legislación nacional.
- 28 de junio de 2030 - Fin del período transitorio en el que los proveedores de servicios podían utilizar productos que no cumplieran los requisitos de accesibilidad establecidos en el Acta Europea de Accesibilidad. A partir de esta fecha, cada Estado miembro debe presentar un informe –y después de este primero, uno cada 5 años– en el que evalúe la aplicación de la Directiva.
- 28 de junio de 2045 - Será necesario eliminar todos los terminales de autoservicio inaccesibles.

### 1.1.2. **Directiva 2016/2102/UE sobre la accesibilidad de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles por parte de los organismos del sector público**

- **Propósito**

[La Directiva 2016/2102/UE](#) establece los requisitos mínimos que deben cumplir los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles para que sean accesibles a las personas con discapacidad. Los Estados miembros podrán mantener o introducir medidas, conformes con el Derecho de la UE, que excedan los requisitos mínimos de accesibilidad para sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles establecidos en la presente Directiva.

- **Alcance**

Se aplica a los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles pertenecientes a organismos del sector público de todos los Estados miembros. El objetivo es mejorar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios públicos en línea.

- **Disposiciones principales**

- Los Estados miembros deben velar por que los organismos del sector público adopten las medidas necesarias para que sus sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles sean más accesibles, haciéndolos perceptibles, operativos, comprensibles y sólidos.
- Los organismos del sector público podrán acogerse a una excepción para un sitio web o una aplicación para dispositivos móviles específicos, cuando el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad les imponga una carga desproporcionada, teniendo en cuenta el tamaño, los recursos y la naturaleza del organismo del sector público en cuestión, así como los costes y beneficios estimados para dicho organismo en relación con los beneficios estimados para las personas con discapacidad [artículo 5].
- Los organismos públicos deben proporcionar una declaración detallada de accesibilidad sobre cómo sus sitios web cumplen con los requisitos establecidos en la directiva o siguiendo el modelo establecido en [la Decisión de Ejecución de la UE 2018/1523, de 11 de octubre de 2018](#) [artículo 7].
- Los Estados miembros también son responsables de facilitar programas de formación sobre cómo crear, gestionar y actualizar contenidos accesibles para sitios web y aplicaciones móviles. También deben sensibilizar sobre la

importancia de los requisitos de accesibilidad y compartir buenas prácticas [artículo 7].

- El cumplimiento de los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva debe ser supervisado por los Estados miembros, que deben informar a la Comisión Europea sobre los resultados pertinentes [artículo 8].
- Los organismos públicos deben proporcionar información a los usuarios sobre cómo denunciar problemas de accesibilidad y un enlace a un formulario de reclamación o a un mecanismo creado a tal efecto [artículo 8].

- **Temporización**

La fecha límite para que todos los sitios web del sector público de la UE cumplieran esta Directiva era el 23 de septiembre de 2020 y, en el caso de las aplicaciones para dispositivos móviles, el 23 de junio de 2021 [artículo 12].

[Puede acceder a un resumen de las necesidades y requisitos de accesibilidad en la sección 5 de este informe.](#)

## 1.2. Contratación Pública

### 1.2.1. Directiva 2014/24/UE sobre contratación pública

- **Objeto y ámbito de aplicación**

[La Directiva 2014/24/UE](#) establece las normas para la contratación pública en Europa. Establece cuándo es obligatoria la accesibilidad a la hora de adquirir productos y servicios. Esta Directiva es una de las dos principales directivas de la UE que establecen el marco para la contratación pública, junto con la [Directiva 2014/25/UE \(Directiva de servicios públicos\)](#).

- **Alcance**

Solo se aplica a las ofertas con un valor monetario estimado no inferior a los umbrales establecidos por la Comisión Europea. Estos umbrales se revisan cada dos años. Las partes interesadas deben consultar periódicamente el Diario Oficial de la Unión Europea para obtener información actualizada sobre estos umbrales [artículo 1].

- **Disposiciones principales**

- El proceso de contratación debe realizarse preferentemente utilizando medios electrónicos de comunicación. Estos deben ser no discriminatorios y cumplir los requisitos de accesibilidad [artículo 22].
- Las especificaciones técnicas deben cumplir los criterios de accesibilidad establecidos en el Acta Europea de Accesibilidad [artículo 42].
- La oferta económicamente más ventajosa deberá determinarse en función del precio o del coste y podrá incluir la relación calidad-precio mejor, que deberá evaluarse sobre la base de criterios, incluidos los aspectos cualitativos, medioambientales y/o sociales, relacionados con el objeto del contrato público de que se trate. Dichos criterios podrán incluir la accesibilidad [apartado 2 del artículo 67].

- **Temporización**

La fecha límite para que los Estados miembros transpusieran la presente Directiva al Derecho nacional era el 18 de abril de 2016 [artículo 90].

### 1.3. Comunicaciones, medios de comunicación y tecnología de la información

#### 1.3.1. Directiva 2018/1972/UE por la que se establece el Código Europeo de Comunicaciones

- **Propósito**

[La Directiva 2018/1972/UE](#) tiene por objeto establecer un mercado interior armonizado de las telecomunicaciones, los medios de comunicación y las tecnologías de la información para impulsar la conectividad y la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas en Europa. También tiene por objeto garantizar una mejor protección de los consumidores y permitir que los usuarios finales con discapacidad, incluidas las personas mayores, tengan acceso a los servicios de comunicación en igualdad de condiciones que los demás.

- **Alcance**

La Directiva regula las redes de comunicaciones electrónicas (telecomunicaciones), los servicios de telecomunicaciones y los recursos y servicios asociados [artículo 1].

- **Disposiciones principales**

El Código exige a los Estados miembros que garanticen que todos los consumidores, incluidos los que tienen discapacidad, tengan acceso a servicios de comunicación asequibles y accesibles. En este sentido, deberán:

- Introducir medidas apropiadas para promover la creación de un mercado de productos y servicios asequibles que incorporen instalaciones para personas con discapacidad, incluidos equipos con tecnologías de asistencia. Por ejemplo, el coste de los servicios de retransmisión para los consumidores con discapacidad debe ser equivalente al coste medio de los servicios de comunicaciones vocales [apartado 226].
- Hacer que los servicios de emergencia accesibles, incluido el número de emergencia europeo 112, sean accesibles para los usuarios finales con discapacidad. Este servicio debe ser gratuito [apartado 7 del artículo 109].

- El acceso de las personas con discapacidad a los servicios de urgencia debe ser equivalente al de las personas sin discapacidad [artículo 109, apartado 5].

[Puede acceder a un resumen de los requisitos de accesibilidad para el número de emergencia 112 en la sección 5.3 de este documento.](#)

- Garantizar que los clientes con discapacidad se beneficien de la competencia y tengan un acceso equivalente a los servicios de comunicaciones electrónicas y se beneficien de la elección de los proveedores de servicios en igualdad de condiciones con los demás. Por ejemplo, que tengan acceso a términos y condiciones equivalentes, incluidos precios, tarifas y calidad del servicio [véase el apartado 297].
- Garantizar que se preste un apoyo adecuado y accesible a un cliente con discapacidad de cualquier servicio determinado [artículo 85, apartado 4].
- Garantizar que la información relacionada con el servicio, incluida la información contractual, se facilite de manera clara, comprensible y en un formato accesible [artículo 102].

- **Temporización**

La fecha límite para que los Estados miembros transpusieran esta Directiva al Derecho nacional era el 21 de diciembre de 2020. A más tardar en junio de 2025, deberá desplegarse al menos texto en tiempo real en todos los Estados miembros [[Asociación Europea de Números de Emergencia](#), 2021, p. 16].

### 1.3.2. Directiva 2018/1808/UE relativa a los servicios de comunicación audiovisual

- **Propósito**

La [Directiva 2018/1808/UE](#) regula la coordinación a escala de la UE de la legislación nacional sobre servicios de comunicación audiovisual. Esto incluye la radiodifusión tradicional, así como las plataformas en línea emergentes y los nuevos medios de comunicación, por lo que se aplica a una variedad de proveedores de servicios, como los organismos de radiodifusión, las plataformas para compartir vídeos y otros servicios de comunicación audiovisual a la carta que operan dentro de la Unión Europea.

- **Alcance**

La Directiva se aplica a los prestadores de servicios de comunicación establecidos en los Estados miembros. En principio, se considera que un prestador de servicios de comunicación está establecido en un Estado miembro si su sede social está situada y las decisiones editoriales se adoptan en dicho Estado miembro. Los servicios de comunicación audiovisual destinados exclusivamente a la recepción en terceros países no están sujetos a la presente Directiva [artículo 2].

- **Disposiciones principales**

- Los Estados miembros deben velar por que los proveedores de servicios de comunicación bajo su jurisdicción hagan accesibles sus contenidos a las personas con discapacidad, en particular a las personas con discapacidad visual o auditiva [véase el apartado 22].
- Las personas con discapacidad deben tener acceso a un punto de contacto para obtener información o presentar quejas sobre cuestiones de accesibilidad que sea accesible y esté disponible en línea [artículo 7].

- **Temporización**

El plazo de transposición de la Directiva expiró el 19 de septiembre de 2020.

## 1.4. Transporte público

El 23 de noviembre de 2023, la Comisión Europea propuso [el paquete de movilidad de pasajeros](#), en el que se presta especial atención a las necesidades de los pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida. Estas propuestas tienen por objeto mejorar la experiencia de los pasajeros y viajeros reforzando sus derechos.

La propuesta ofrece mecanismos de ejecución más sólidos e introduce nuevas normas para los pasajeros aéreos que reservaron sus vuelos a través de un intermediario. También protege los derechos de los pasajeros que utilizan diferentes tipos de transporte en un solo viaje. Por ejemplo, trenes y autobuses. Las personas con movilidad reducida que cambien de un modo de transporte a otro durante su viaje serán asistidas, en los puntos de conexión, por transportistas y operadores de terminales, cuando viajen con un único contrato de transporte o cuando viajen a través de centros multimodales de pasajeros. Asimismo, las compañías aéreas que soliciten a pasajeros con movilidad reducida viajar acompañados, deberán permitir que el acompañante viaje de forma gratuita.

No obstante, hasta que se adopte el paquete de movilidad de pasajeros propuesto en noviembre, seguirá en vigor la legislación que se resume a continuación.

### 1.4.1. Reglamento (UE) 2021/782 sobre los derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril

- **Propósito**

[El Reglamento \(UE\) n.º 2021/782](#) establece las normas relativas a los derechos de los viajeros de ferrocarril con discapacidad y las condiciones ofrecidas por los transportistas ferroviarios.

- **Alcance**

En principio, los derechos de los viajeros de ferrocarril de la Unión Europea son aplicables a todos los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril en todos los Estados miembros. No obstante, los Estados miembros pueden eximir determinados tipos de servicios de la aplicación de estos derechos en virtud de los

reglamentos. El Reglamento se refiere a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida: se refiere a cualquier persona que tenga una discapacidad permanente o temporal que pueda dificultar su uso pleno y efectivo del transporte en igualdad de condiciones con los demás pasajeros o cuya movilidad al utilizar el transporte se vea reducida debido a la edad [artículo 2].

- **Disposiciones principales**

- La reserva y los billetes para pasajeros con discapacidad no pueden incurrir en cargos adicionales [artículo 11, apartado 4].
- Cualquier información sobre el viaje, incluidos los cambios en el horario, las emergencias y las facilidades de acceso a bordo, entre otros, debe estar disponible en formatos accesibles [artículo 22, apartado 1].
- Los administradores de estaciones y las compañías ferroviarias deben ofrecer asistencia gratuita, tanto en la estación como a bordo, a los pasajeros con discapacidad. Las personas con movilidad reducida deben poder embarcar y desembarcar de un tren sin problemas [artículo 23, apartado 1].
- Si una compañía ferroviaria exige que una persona con discapacidad vaya acompañada a bordo del tren, el acompañante debe tener derecho a viajar gratuitamente y a sentarse, si es posible, al lado del pasajero principal [artículo 23, apartado 1, letra b)].
- Los pasajeros con discapacidad deben tener acceso a los mismos servicios que los demás pasajeros mientras estén a bordo [artículo 23, apartado 1, letra h)].
- Los pasajeros deberán ser indemnizados íntegramente y sin demora indebida por cualquier pérdida o daño de los equipos de movilidad, incluido el tratamiento de los perros de asistencia heridos durante el viaje [artículo 13].
- Si el viaje se interrumpe y no puede continuar el mismo día y la compañía ferroviaria debe ofrecer alojamiento para pasar la noche, también se deben tener en cuenta, siempre que sea posible, las necesidades de los perros asistentes [artículo 20, apartado 2].

- Los gestores de las estaciones de tren y las empresas de transporte deben establecer un sistema de tramitación de reclamaciones para los pasajeros. Las instrucciones y los detalles del procedimiento de reclamación deben estar disponibles en formatos accesibles [artículo 28].
- Las personas con discapacidad deben solicitar asistencia en viaje y disponer de un plazo de notificación previa de 24 horas para solicitar asistencia en viaje (24 horas antes de la salida). Sin embargo, los administradores de estaciones y los proveedores de servicios deben hacer un esfuerzo razonable para ofrecer asistencia incluso sin previo aviso con 24 horas de antelación [artículo 24].
- Además, el personal que se ocupe de dicha asistencia debe recibir formación específica relacionada con la discapacidad para que sepa cómo satisfacer las necesidades de los pasajeros con discapacidad. También se prevén cursos periódicos de actualización [artículo 26].

- **Temporización**

El presente Reglamento se aplica a todos los Estados miembros a partir de junio de 2023.

#### 1.4.2. Reglamento (UE) nº 1300/2014 de la Comisión, relativo a las especificaciones técnicas de interoperabilidad relativas a la accesibilidad del sistema ferroviario de la Unión para las personas con discapacidad y movilidad reducida (ETI-PMR)

- **Propósito**

[El Reglamento \(UE\) n.º 1300/2014 de la Comisión](#), también llamado "ETI-PMR", trata sobre la accesibilidad de los trenes y las estaciones ferroviarias. El objetivo es que todos los Estados miembros trabajen para mejorar la accesibilidad de su sistema ferroviario para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.

- **Alcance**

La ETI-PMR se aplica a todas las zonas públicas de las estaciones dedicadas al transporte de viajeros. Abarca todos los aspectos pertinentes para la accesibilidad de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida (por ejemplo, la infraestructura, el material rodante, la explotación y la gestión del tráfico) [artículo 2].

- **Disposiciones principales**

- Los trenes y estaciones nuevos y renovados deben estar equipados con elementos de accesibilidad, tales como:
  - Aseos accesibles para sillas de ruedas.
  - Señales de audio.
  - Bucles auditivos en la taquilla.
  - Señalización táctil en andenes.
  - Iluminación.

Véase la sección 4.2 del anexo para obtener información detallada.

- Los Estados miembros deben desarrollar y esforzarse por poner en práctica un plan nacional de aplicación en el que se establezca la forma en que eliminarán progresivamente todos los obstáculos identificados a la accesibilidad en toda la red ferroviaria [artículo 8].

- **Temporización**

El Reglamento de la Comisión se publicó en noviembre de 2014 y entró en vigor en enero de 2015.

### 1.4.3. Reglamento (UE) n.º 181/2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar

- **Propósito**

[El Reglamento \(UE\) n.º 181/2011](#) establece las normas relativas a los derechos de los viajeros de autobús o autocar y las condiciones ofrecidas por los proveedores de transporte de autobús o autocar.

- **Alcance**

El Reglamento se aplica a los viajeros que viajen en servicios regulares de autobús o autocar que salgan de una terminal situada en el territorio de un Estado miembro y con una distancia de viaje igual o superior a 250 km.

- **Disposiciones principales**

- Los pasajeros tienen derecho a recibir una compensación o un reemplazo similar por equipos o dispositivos de movilidad perdidos o dañados durante el viaje. La indemnización deberá ser igual al coste de sustitución o reparación del equipo perdido o dañado [artículo 7].
- Las empresas de autobuses/autocares no pueden denegar una reserva o un billete a ninguna persona por motivos de discapacidad o movilidad reducida. El rechazo solo está permitido por razones de seguridad justificables. Por ejemplo, si el diseño del vehículo imposibilita el embarque o desembarque seguro de un pasajero con discapacidad [artículo 9].
- Los sistemas de reserva y venta de billetes en línea o digitales (sitios web o aplicaciones móviles) deben ser accesibles para los pasajeros con discapacidad [artículo 9].
- Los proveedores de transporte en autobús/autocar no pueden cobrar costes adicionales a los pasajeros con discapacidades por las reservas y los billetes. Las condiciones deben ser las mismas que las que se aplican a los demás pasajeros [artículo 9].

- Si un transportista, una agencia de viajes o un operador turístico rechaza una reserva de una persona por motivos de discapacidad o movilidad reducida por razones de seguridad, dicha persona podrá solicitar que la acompañe otra persona que sea capaz de prestar la asistencia necesaria. El acompañante debe ser transportado gratuitamente y, cuando sea posible, debe estar sentado al lado de la persona con discapacidad [Artículo 10].
- Los proveedores de servicios de transporte y el personal de las estaciones deben prestar asistencia gratuita a las personas con discapacidad en las terminales y a bordo de los autobuses y autocares, y deben recibir la formación adecuada a tal efecto [artículo 13].
- La entidad gestora de la terminal deberá designar un punto dentro o fuera de la terminal en el que las personas con discapacidad o movilidad reducida puedan anunciar su llegada y solicitar asistencia. El punto debe estar claramente señalizado y ofrecer información básica sobre el terminal y la asistencia prestada, en formatos accesibles [artículo 13].

- **Temporización**

El Reglamento se aplica a todos los Estados miembros a partir del 1 de marzo de 2013.

#### 1.4.4. Reglamento (UE) n.º 1107/2006 relativo a los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo

- **Propósito**

[El Reglamento \(UE\) n.º 1107/2006](#) establece normas para la protección y prestación de asistencia a los pasajeros con discapacidad y movilidad reducida que tengan la intención de viajar utilizando servicios aéreos comerciales de pasajeros.

- **Alcance**

El Reglamento se aplica a los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro, estén en tránsito o lleguen a él. Las normas

también se aplican a los pasajeros que viajen de un tercer país a un Estado miembro en una compañía aérea de la UE [artículo 1].

- **Disposiciones pertinentes**

- Las compañías aéreas no pueden denegar una reserva o un billete a ninguna persona por motivos de discapacidad o movilidad reducida. La denegación solo está permitida por razones de seguridad justificadas [artículo 3].
- Los pasajeros a los que se deniegue el embarque tras la compra de un billete tendrán derecho a un reembolso o a un transporte alternativo [artículo 2].
- Los aeropuertos deben designar un punto donde los pasajeros con discapacidad puedan anunciar su llegada y solicitar asistencia [artículo 5].
- La asistencia a los pasajeros con discapacidad deberá prestarse en el aeropuerto y en el avión, así como para el embarque y el desembarque [véase el anexo I].
- La asistencia debe ser gratuita [véase el artículo 8].
- Las compañías aéreas y los organismos gestores de los aeropuertos deben garantizar que su personal reciba una formación adecuada sobre cómo prestar asistencia [artículo 11].
- Los pasajeros con discapacidad deben notificar sus necesidades particulares a las compañías aéreas, sus agentes u operadores turísticos al menos 48 horas antes de la hora de salida publicada [artículo 6].
- Las compañías aéreas pueden solicitar a los pasajeros con discapacidad que viajen acompañados de una persona capaz de prestar asistencia, si el pasajero no puede cumplir con los requisitos clave de seguridad sin asistencia (alcanzar el chaleco salvavidas, abrocharse el cinturón de seguridad y evacuar el avión en caso de emergencia) [artículo 3].
- Si una compañía aérea no cumple lo dispuesto en el presente Reglamento, los pasajeros con discapacidad pueden presentar una reclamación ante la entidad

gestora del aeropuerto, la compañía aérea o el organismo designado por el Estado miembro en el que esté situado el aeropuerto [artículo 15].

- Los Estados miembros pueden imponer sanciones a cualquier compañía aérea de la UE que no cumpla lo dispuesto en el presente Reglamento [artículo 16].
- La información sobre las normas y restricciones de seguridad que se aplican a los equipos y dispositivos utilizados por pasajeros con discapacidad debe estar disponible en formatos accesibles. Esto se aplica a los operadores turísticos y a las agencias de viajes que realizan reservas de viajes aéreos [artículo 4].
- Los perros de asistencia deben ser acomodados en los aviones de conformidad con la legislación nacional aplicable [artículo 7].

- **Temporización**

El Reglamento se aplica a todos los Estados miembros a partir de julio de 2008.

#### 1.4.5. Directiva 2009/45/UE sobre reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje

- **Propósito**

[La Directiva 2009/45/CE](#) introduce un nivel uniforme de seguridad de la vida humana y de los bienes en los buques de pasaje y las naves de pasaje de gran velocidad, nuevos y existentes, cuando ambas categorías de buques y embarcaciones efectúen viajes nacionales. También establece procedimientos de negociación a nivel internacional con vistas a una armonización de las normas aplicables a los buques de pasaje que efectúen viajes internacionales.

- **Alcance**

La presente Directiva se aplicará a los siguientes buques y embarcaciones de pasaje cuando efectúen viajes nacionales [artículo 3]:

- Buques de pasaje nuevos y existentes de eslora igual o superior a 24 metros.
- Naves de pasaje de alta velocidad.

- **Disposiciones Principales**

Para más detalles, véase el anexo III de esta directiva.

- El diseño del buque debe permitir a las personas con discapacidad o movilidad reducida embarcar y desembarcar fácilmente con o sin asistencia. También debe permitirles desplazarse por el buque, entrar y salir de las cubiertas sin ayuda o a través de rampas, ascensores o ascensores. Los pasamanos, pasillos y pasillos, puertas y portones deben acomodarse al movimiento de una persona en silla de ruedas.
- La señalización colocada en un buque para ayudar a los pasajeros debe ser accesible y fácil de leer para las personas con movilidad reducida (incluidas las personas con discapacidad sensorial) y colocarse en puntos clave.
- Los operadores deben disponer de los medios a bordo del buque de forma visual y verbal para proporcionar anuncios a las personas con discapacidad. Los sistemas de alarma deben diseñarse de manera que sean accesibles para los pasajeros con movilidad reducida, incluidos los pasajeros con discapacidad sensorial o cognitiva.

- **Temporización**

La presente Directiva debería haber sido transpuesta por todos los Estados miembros a más tardar en enero de 2003.

### **3.4.6. Reglamento (UE) n.º 1177/2010 relativo a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables interiores**

- **Propósito**

[El Reglamento \(UE\) n.º 1177/2010](#) especifica las normas relativas a los derechos de los pasajeros que viajan por mar o por vías navegables interiores y las condiciones ofrecidas por los transportistas.

- **Alcance**

- El presente Reglamento se aplica a los pasajeros que viajen en servicios de transporte de viajeros operados por una compañía aérea de la Unión Europea y que embarquen o desembarquen en el territorio de un Estado miembro. Sin embargo, existen algunas excepciones, por ejemplo, el Reglamento no se aplica a los buques certificados para transportar hasta 12 pasajeros o a las excursiones y visitas turísticas distintas de los cruceros [artículo 2].

- **Disposiciones principales**

- Los Estados miembros deben velar por que los gestores portuarios y las empresas de transporte establezcan normas de acceso no discriminatorias para los pasajeros [artículo 9].
- No se debe denegar a los pasajeros una reserva, un billete o un embarque por motivos de discapacidad o movilidad reducida. La denegación solo está permitida por razones de seguridad justificadas [artículo 7].
- La asistencia in situ a los pasajeros con discapacidad debe proporcionarse de forma gratuita en el puerto y a bordo. Los pasajeros deben poder embarcar y desembarcar de forma segura en el barco. Los operadores de terminales deben asegurarse de que su personal esté debidamente capacitado para prestar dicha asistencia [Artículo 14].
- La información relativa al viaje, incluidas las condiciones de acceso, deben estar disponibles en formatos accesibles [artículo 9].
- Los perros de asistencia deberán alojarse de conformidad con la legislación del Estado miembro a partir del cual opere el prestador de servicios [artículo 10].

- **Temporización**

El Reglamento se aplica en todos los Estados miembros a partir del 18 de diciembre de 2012.

[Puede acceder a un resumen de los requisitos generales de accesibilidad aplicables al transporte público en Europa en la sección 5.4 de este informe.](#)

## 1.5. Servicios digitales

### 1.5.1. Reglamento (UE) 2022/2065 relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de Servicios Digitales)

- **Propósito**

[El Reglamento \(UE\) n.º 2022/2065](#) especifica normas armonizadas sobre la prestación de servicios digitales intermediarios en el mercado interior europeo a los servicios intermediarios ofrecidos a destinatarios situados en la UE.

- **Alcance**

El Reglamento se aplica a los servicios de intermediación ofrecidos a destinatarios situados en la UE [artículo 2].

- **Disposiciones principales**

El presente Reglamento pide que se establezca un código de conducta que facilite la accesibilidad de las plataformas en línea y los motores de búsqueda de muy gran tamaño para garantizar que la información cumpla los requisitos de accesibilidad establecidos en la legislación de la UE. En otras palabras, dicha información debe ser fácil de encontrar y accesible para las personas con discapacidad [artículo 47].

- **Temporización**

El Reglamento entró en vigor en noviembre de 2022 y debe aplicarse a todos los Estados miembros a partir del 17 de febrero de 2024.

### 1.5.2. Reglamento (UE) n.º 910/2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior

- **Propósito**

[El Reglamento \(UE\) n.º 910/2014](#) tiene por objeto mejorar la confianza en las transacciones electrónicas a escala de la UE y aumentar la eficacia de los servicios en línea públicos y privados y del comercio electrónico. También elimina las barreras a los sistemas de identificación electrónica y firma electrónica, de modo que tanto las personas físicas como las jurídicas pueden utilizar su identificación electrónica en cualquier país de la Unión Europea.

- **Alcance**

El Reglamento establece un marco jurídico transfronterizo para las firmas electrónicas, el sello electrónico, el sello de tiempo electrónico, la entrega electrónica certificada y la autenticación de sitios web [artículo 2].

- **Disposiciones principales**

Cuando sea viable, los servicios de confianza prestados y los productos de usuario final utilizados en la prestación de dichos servicios deberán ser accesibles para las personas con discapacidad [artículo 15].

- **Temporización**

El presente Reglamento se aplica a todos los Estados miembros a partir del 1 de julio de 2016.

## 1.6. Acceso a la justicia

### 1.6.1. Directiva 2012/29/UE por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos

- **Propósito**

[La Directiva 2012/29/UE](#) tiene por objeto garantizar que las víctimas de delitos sean reconocidas, tratadas de manera respetuosa, profesional, sensible y no discriminatoria, y reciban la información, el apoyo y la protección adecuados. También tiene por objeto garantizar que puedan participar en los procesos penales.

- **Alcance**

Las disposiciones de la Directiva se aplican a las víctimas de todos los delitos, pero se presta especial atención a categorías específicas de víctimas, incluidas las víctimas con discapacidad.

- **Disposiciones principales**

Los Estados miembros de la UE deben garantizar que las víctimas con discapacidad puedan beneficiarse plenamente de los derechos establecidos en la presente Directiva, en igualdad de condiciones con las demás, por ejemplo, garantizando que las comunicaciones se realicen en un lenguaje sencillo y accesible, oralmente o por escrito. También deben facilitar la accesibilidad a los locales en los que se lleven a cabo los procedimientos penales y que la información facilitada cumpla los criterios de accesibilidad establecidos por la legislación de la Unión Europea [apartado 15].

- **Temporización**

La Directiva entró en vigor en noviembre de 2012. El plazo para su transposición expiró el 16 de noviembre de 2015.

## 2. Estándares asociados a directivas y mandatos de la UE.

### 2.1. Normas de accesibilidad

#### 2.1.1. EN 301 549 Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC

- **Finalidad y alcance de la norma**

La norma europea [EN 301 549](#) especifica los requisitos de accesibilidad funcional para una variedad de soluciones de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Se armonizaron las 2 últimas versiones de esta norma. La última versión, [la EN 301 549 v3.2.1](#) es la que está actualmente en vigor.

La norma incluye una descripción de los procedimientos de prueba y una metodología de evaluación para cada requisito, y que hace referencia a las WCAG 2.1 para la aplicación de los requisitos de accesibilidad. Está diseñada para ser utilizada con tecnologías, productos y servicios basados en la web, no web, que utilizan tanto software como hardware.

Esta norma se adoptó en respuesta a los mandatos de normalización [M-376](#) y [M-554 de la Comisión Europea](#).

#### 2.1.2. EN 17210:2021 Accesibilidad y usabilidad del entorno construido – Requisitos funcionales

- **Finalidad y alcance de la norma**

[La norma EN 17210:2021](#) se desarrolló en respuesta al mandato de normalización [M-420](#) de Entorno Construido de la Comisión Europea. Especifica una serie de requisitos y recomendaciones de accesibilidad funcional y usabilidad para muchos elementos constructivos, montaje, configuración interior, así como los componentes y herrajes que conforman el entorno construido.

En concreto, estos requisitos y recomendaciones funcionales se refieren a los aspectos constructivos de las zonas peatonales y urbanas exteriores, el acceso a los edificios, la circulación interior y el uso de las instalaciones dentro de los edificios, la salida de los edificios en situaciones normales y la evacuación en caso de

emergencia. La norma también incluye requisitos funcionales y recomendaciones relacionadas con los edificios para usos específicos, como el alojamiento, incluidas las viviendas hoteleras y adaptables, el uso cultural, de ocio y deportivo, y las instalaciones de transporte, entre otros.

Los requisitos y recomendaciones se formulan en términos cualitativos y describen los objetivos que deben alcanzarse en función de la diversidad de usuarios en una perspectiva de ciclo de vida. Pueden utilizarse como criterios para la adjudicación de contratos públicos, así como para otros fines, como la legislación en materia de accesibilidad.

Se han elaborado dos informes técnicos para ser leídos junto con la norma EN 17210. Estos son:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Accesibilidad y usabilidad del entorno construido – Criterios y especificaciones técnicas de rendimiento. Este documento ejemplifica los criterios y especificaciones de rendimiento técnico para cumplir con los requisitos funcionales dados en la norma europea EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Accesibilidad y usabilidad del entorno construido – Evaluación de la conformidad. Este documento evalúa la conformidad con los requisitos funcionales dados en la Norma EN 17210.

### 2.1.3. EN 17161:2019 Diseño para todos – Accesibilidad

- **Finalidad y alcance de la norma**

[La norma 17161:2019](#) especifica requisitos y recomendaciones que permiten a las organizaciones ampliar la diversidad de las personas a las que atienden, identificando sus diferentes necesidades, características, capacidades y preferencias, involucrándolas en sus procedimientos y procesos. También ayuda a las organizaciones a cumplir con los requisitos legales aplicables con respecto a la accesibilidad de sus productos, bienes y servicios.

Este documento promueve la accesibilidad siguiendo un enfoque de Diseño para Todos, para productos, bienes y servicios de uso diario y su interoperabilidad con

tecnologías de apoyo. Sin embargo, no proporciona especificaciones técnicas de diseño.

Los requisitos establecidos en esta norma son genéricos y aplicables a una amplia gama de productos y servicios.

### **3. Anexo I. Requisitos de accesibilidad**

#### **3.1. Requisitos de accesibilidad digital**

A la hora de desarrollar sitios web, aplicaciones, así como otros productos y servicios cubiertos por la legislación de la Unión Europea, deben tenerse en cuenta las siguientes necesidades y requisitos de accesibilidad, incluidos los relacionados con el transporte en autobús, ferroviario, aéreo y acuático.

Nota: La tabla A.1 de la norma EN 301 549 proporciona una lista más detallada de los requisitos de accesibilidad al contenido web.

##### **3.1.1. Uso sin visión**

Debe haber al menos un modo de uso que no requiera visión. Por ejemplo, lectores de pantalla o Braille. Para mejorar el uso sin visión, el contenido debe incluir lo siguiente:

- Alternativas de texto: cualquier contenido que no sea de texto, como imágenes, debe tener una alternativa de texto que transmita el significado o propósito equivalente. (Referencia EN 301 549: cláusula 10.1.1).
- Estructura de contenido adecuada: el contenido debe tener encabezados (H1, H2, H3) y etiquetas correctamente anidados. Debe estar organizado lógicamente y semánticamente. (Referencia EN 301 549: cláusulas 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Accesible con el teclado: todas las funciones del contenido deben poder operarse a través de una interfaz de teclado, no solo con un ratón. (Referencia EN 301 549: cláusulas 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Contenido multimedia: cualquier contenido multimedia debe estar descrito en audio. Referencia EN 301 549: cláusulas 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

##### **3.1.2. Uso con visión limitada**

El contenido, los productos y los servicios digitales deben proporcionar o ser compatibles con características que permitan a los usuarios finales con visión limitada verlo mejor.

- Aumentar el tamaño del texto: el texto debe ser redimensionable para que no sea necesario desplazarse. (Referencia EN 301 549: cláusulas 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Contraste de color suficiente: la combinación de contraste de color debe ser suficiente. Los usuarios también deben poder ajustar el contraste de color. (Referencia EN 301 549: cláusulas 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11).

### 3.1.3. Uso sin percepción del color

El contenido no debe requerir que los usuarios finales distingan entre colores.

- Uso del color: cualquier información transmitida utilizando solo el color debe tener una alternativa accesible, como el texto. (Referencia EN 301 549: cláusulas 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

### 3.1.4. Uso sin audición

Si el producto o servicio tiene contenido multimedia, debe haber una alternativa a la información auditiva.

- Interpretación en lengua de signos: el contenido multimedia disponible en un sitio web o aplicación debe incluir interpretación en Lengua de Signos (EN 301 549 referencias: cláusula 6.5).

### 3.1.5. Uso con audición limitada

Si el producto o servicio proporciona contenido multimedia, debe incluir características que permitan a los usuarios escuchar mejor la información. Los usuarios sin audición también pueden beneficiarse de estas funciones de accesibilidad.

- Subtítulos: cualquier contenido multimedia debe tener subtítulos. (Referencia EN 301 549: cláusula 7.1).
- Alternativa a los mensajes de voz: si el sitio web, la aplicación o el producto proporcionan servicios de comunicación, debe haber una

- alternativa a los mensajes de voz. Por ejemplo, los servicios de mensajería de texto (cláusula de referencia 6.4 de la norma EN 301 549).
- Funcionalidad de texto en tiempo real: un ejemplo de estas características es un software que proporciona subtítulos en tiempo real durante las llamadas telefónicas. La persona con audición limitada lee lo que dice la persona del otro lado (cláusula de referencia 6.2 de la norma EN 301 549).

### 3.1.6. Uso sin capacidades vocales

Si el contenido, producto o servicio requiere entrada de voz, debe proporcionar una alternativa. Algunos usuarios sin capacidades vocales se benefician de las funciones de accesibilidad diseñadas para usuarios sin audición o con audición limitada, como los servicios de mensajería de texto o la funcionalidad de texto en tiempo real.

- Proporcionar una alternativa a la autenticación mediante reconocimiento de voz (cláusula 5.3 de referencia EN 301 549).
- Una plataforma de videoconferencia que proporciona comunicación por voz también debe proporcionar un canal de comunicación de texto en tiempo real (cláusula de referencia EN 301 549 6.2.1.2).
- Un servicio basado en voz debe proporcionar una alternativa que no requiera voz (cláusula de referencia 6.4 de la norma EN 301 549).

### 3.1.7. Uso con manipulación limitada de la fuerza

Los productos no deben incluir características que impliquen el uso de una gran resistencia o un alcance extenso. Sin embargo, los productos que requieren que los usuarios toquen una pantalla, realicen movimientos de muñeca o empleen la fuerza deben proporcionar alternativas, como funciones de control por voz.

- Fuerza utilizada: los usuarios no deberían tener que emplear una gran fuerza para activar un elemento en una interfaz de usuario. (Referencia EN 301 549: cláusula 8.4.2.2.).

### 3.1.8. Minimizar los desencadenantes de convulsiones fotosensibles

Se evitará publicar contenido que parpadee 3 veces o más por segundo, o que el parpadeo esté por debajo de los umbrales de parpadeo general y destello rojo. Se permitirá a los usuarios detener cualquier animación incluida (referencia EN 301 549: cláusulas 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

### 3.1.9. Uso con cognición, lenguaje o aprendizaje limitados

La información sobre productos o servicios debe ser sencilla y sin el uso de jerga técnica o términos complejos (cláusula de referencia 9.3.1 de la norma EN 301 549). Además, las instrucciones y las etiquetas deben ser claras (cláusula de referencia 9.3.3.2 de la norma EN 301 549).

## 3.2. Información sobre productos y servicios

La información sobre los servicios y productos cubiertos por el Acta Europea de Accesibilidad debe estar disponible en más de un formato. Por ejemplo, en un sitio web, aplicación, materiales audiovisuales, etc. Esto incluye información sobre las facilidades de accesibilidad ofrecidas por los proveedores de servicios aéreos, ferroviarios, de autobús y acuáticos.

La información sobre los productos que vienen en el propio producto (etiquetado, embalaje y advertencias) y las instrucciones de uso (manual de usuario, página web, app, etc.) deben incluir lo siguiente:

- Finalidad del producto, cómo activarlo y usarlo.
- Compatibilidad con productos de apoyo
- Funciones de accesibilidad incluidas y cómo usarlas.

## 3.3. Número de emergencia europeo (112)

Las personas con discapacidad, incluidas las personas sordociegas, deben poder acceder al número único europeo de emergencia, el 112, en igualdad de condiciones que las demás. Esto es vinculante para todos los Estados miembros.

- El servicio debe ser compatible con formas alternativas de comunicación como SMS, texto en tiempo real, videollamadas o servicios de retransmisión,

incluidos textos ya escritos o pictogramas. Las TIC que presten servicios de retransmisión o acceso a servicios de emergencia deben cumplir los [requisitos aplicables a la norma ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (Referencia EN 301 594: cláusula 13).

- Cuando se utiliza la comunicación basada en texto, como SMS, chat o texto en tiempo real, los operadores deben informar a las personas que llaman que se ha recibido el mensaje.
- Los operadores deben ser capaces de responder a las videollamadas utilizando la lengua de signos nacional e internacional.
- Se debe utilizar un lenguaje fácil de entender en todas las comunicaciones con las personas que llaman.
- Las llamadas silenciosas deben tenerse en cuenta, ya que la persona que llama podría ser una persona en una situación de emergencia real que no pueda hablar.

(Fuente: [EENA \(2021\). Accesibilidad a los Servicios de Emergencia para Personas con Discapacidad](#)).

### 3.4. Requisitos de accesibilidad para los servicios de transporte

Las terminales portuarias y de autobuses, los aeropuertos y las estaciones de tren deben diseñarse para permitir que los pasajeros encuentren fácilmente su camino y se muevan. A continuación se muestra un resumen de los requisitos generales para que los servicios de transporte sean accesibles. Sin embargo, para obtener una explicación detallada e instrucciones sobre cómo diseñar lugares de transporte público, consulte la norma EN 17210:2021.

- **Información:** Las rutas dentro de una estación o terminal deben estar debidamente señalizadas y bien iluminadas, y las señales deben ser fáciles de percibir y entender. La información debe ser completa, concisa y oportuna con símbolos, iconos y pictogramas reconocibles. También debe haber señalización táctil para personas con discapacidad visual. Los letreros que contienen información sobre emergencias y seguridad deben tener prioridad sobre la publicidad. (Referencia EN 17210:2021: cláusulas 6.2, 6.4, 6.6 y 6.7).

- **Contraste visual adecuado:** debe haber diferentes niveles de contraste visual para facilitar que las personas perciban su entorno y reconozcan las diferentes áreas. Por ejemplo, un contraste moderado entre grandes superficies (suelos, paredes, techos, etc.), puertas y marcos de puertas, componentes de apertura y cierre de puertas, pasamanos y paredes y otros elementos fijos del entorno. En el caso de los elementos relacionados con la seguridad, debe proporcionarse un alto contraste. Por ejemplo, paredes de cristal, acceso a escaleras mecánicas, borde de escalones, etc. (Referencia EN 17210:2021: cláusula 6.3).
- **Información de audio:** las estaciones, terminales y aeropuertos deben proporcionar información de audio para advertir de peligros y emergencias, notificar los números de las puertas, recoger los billetes, etc. Esta información debe ser fácil de entender, en un volumen adecuado y sin ambigüedades. También debe estar disponible en más de un formato, por ejemplo, como anuncio público y en una aplicación. (Referencia EN 17210:2021: cláusula 6.5).
- **Rutas accesibles:** se debe proporcionar al menos una ruta accesible para conectar todos los elementos principales de una terminal. Por ejemplo, los puntos de llegada, las entradas accesibles, incluidos los puntos de información al pasajero. Estas rutas deben seguir la distancia más corta desde la entrada hasta el destino y el área de estacionamiento. También debe estar separado del paso de vehículos, incluidas las bicicletas, por un bordillo, barandilla o barrera. (Referencia EN 17210:2021: cláusula 7.1).
- **Zonas de embarque y desembarque:** Deben estar señalizadas con el Símbolo Internacional de Accesibilidad y el símbolo ISO. Cuando exista una diferencia de nivel entre la calzada y la acera, se deberá prever un espacio libre para facilitar el traslado de las personas que utilizan sillas de ruedas. Los vehículos provistos de dispositivos especiales de elevación deben proporcionar espacio para que una persona en silla de ruedas pueda maniobrar con seguridad. Los asientos deben estar cerca de la zona de embarque y desembarque. Además, se deben proporcionar indicadores táctiles de superficie para caminar para permitir que las personas ciegas encuentren el camino de entrada y salida. (Referencia EN 17210:2021: cláusula 8.2).

- **Plazas de aparcamiento accesibles:** Las plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad deben estar cerca de la entrada del edificio. El número de plazas reservadas debe ser determinado por las legislaciones nacionales. (Referencia EN 17210:2021: cláusula 8.3).
- **Rampas:** los edificios deben diseñarse de manera que no se necesiten rampas. Las rampas son necesarias cuando la pendiente en una ruta accesible es mayor que una pendiente suave. Además, se debe proporcionar un tramo de escalones a menos que el cambio de nivel sea igual o inferior a dos escalones. Asimismo, se deben evitar los tramos con rampas curvas. Las rampas interiores solo deben usarse para cubrir diferencias de nivel limitadas y nunca para conectar diferentes pisos en un edificio. (Referencia EN 17210:2021: cláusula 10.1).
- **Aseos accesibles:** Los aseos accesibles son imprescindibles en cualquier lugar público. Deben estar en áreas que sean fáciles y rápidas de encontrar. Al menos un baño debe ser unisex para permitir la asistencia a ambos sexos. También deben tener en cuenta el traslado de un usuario de una silla de ruedas al baño. Además, los inodoros deben incluir un lavabo y proporcionar formas de pedir ayuda en caso de emergencia. (Referencia EN 17210:2021: cláusula 12.1).