

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2600485
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Solicita adaptación 112

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 29/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600485. La persona interesada presentaba una queja, en representación de su padre, respecto a la imposibilidad de que una persona operada de laringe pueda comunicar una emergencia vital al 112 Emergències Comunitat Valenciana.

Por ello, el 04/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Emergencias e Interior que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 19/02/2026 la administración autonómica aportó informe en el que manifestaba:

En respuesta a su petición les informamos del procedimiento dirigido al colectivo de personas que representan y que permite la comunicación con "1·1·2 Comunitat Valenciana" a través de SMS:

A continuación, le indicamos el número de teléfono que tenemos habilitado para su uso, así como la forma de proceder para informar a "1·1·2 Comunitat Valenciana" de una emergencia por parte de las personas operadas de laringe y con la imposibilidad de establecer un contacto telefónico:

- Los usuarios se podrán poner en contacto con "1·1·2 Comunitat Valenciana", mediante envío de mensajes SMS al número habilitado a tal efecto: 638 444 346

Para la correcta gestión, el contenido del SMS debe ser el siguiente:

- Incluir la palabra clave "AOL" siempre al inicio del mensaje (tenemos la necesidad de identificar al usuario para poder darle la mejor atención posible y diferenciar su mensaje de otro tipo de comunicaciones)

- Facilitar toda la información necesaria:

- o Información concisa sobre qué está ocurriendo (ejemplo: hay un incendio en una vivienda con persona atrapada)

- o Información sobre domicilio y población dónde se localiza el incidente (ejemplo: ...)

- o Número del SIP o DNI (en caso de requerir asistencia sanitaria)

- o Nombre y apellidos

- o Otra información de interés del incidente

- o Número de teléfono de contacto

- "1·1·2 Comunitat Valenciana" responderá a la demanda a través de otro SMS procedente de un número de teléfono diferente al que AOL ha utilizado para comunicarse con 112.

Responderá consultando cualquier otra información necesaria para la gestión de la emergencia o en su defecto mediante la expresión "112 ALERTADO".

En las ocasiones, en las que "1·1·2 Comunitat Valenciana" solicite alguna información adicional, los usuarios/as de AOL deben contestar a los SMS de "1·1·2 Comunitat Valenciana", utilizando siempre el número al que se realiza la solicitud inicial. Todos los

SMS deben ser dirigidos a este número (638444346) y nunca al que utiliza por 112 para consultar o confirmar recepción aviso.

Puede darse la circunstancia de que la plataforma de SMS falle, por lo que “1·1·2 Comunitat Valenciana” dispone de un teléfono de respaldo (back up):

- Si transcurridos 5 minutos los usuarios de la AOL no reciben respuesta por parte de 112, reenviarán el SMS al teléfono de respaldo 636989787

Sólo se atenderán en estos números de móvil mensajes SMS. En caso de que se reciba una llamada de voz en dichos números, se le indicará al llamante que debe llamar al número 1·1·2.

Rogamos que hagan llegar estas instrucciones a las personas que puedan necesitarlo y si necesitan aclarar las indicaciones o detectan cualquier incidencia, en su uso, no duden en ponerse en contacto con nosotros.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones como hizo mediante escrito de 19/02/2026.

El 29/04/2026 se solicitó nuevo informe a la Conselleria en el que se le planteaban las siguientes cuestiones:

- Si el procedimiento descrito en el informe de 19/02/2026 es común a todo el territorio de la Comunitat Valenciana.
- Si la información facilitada (Los usuarios se podrán poner en contacto con “1·1·2 Comunitat Valenciana”, mediante envío de mensajes SMS al número habilitado a tal efecto: 638 444 346) ha sido objeto de publicación en alguna web para conocimiento general o exclusivamente a través de asociaciones.
- Si se ha dado respuesta de manera expresa y directa a la autora de la queja, de cada uno de los escritos presentados ante esa administración.

El 12/05/2026 la Conselleria cumplimentaba el requerimiento efectuado manifestando en el informe aportado que:

El procedimiento es común para todo el territorio de la Comunitat Valenciana. Dicho procedimiento está acordado con asociaciones de las tres provincias de la Comunitat Valenciana:

o Asociación Valenciana Operados de Laringe (AVOL), se remitió un correo informativo con el procedimiento.

o Asociación Alicantina Operados de Laringe (AAOL) se remitió un correo informativo con el procedimiento.

o Asociación Española contra el Cancer de Castellón (AECC Castellón), se firmó procedimiento operativo destinado a las personas operadas de laringe y no con dificultades de comunicación.

Asimismo, se dispone de un procedimiento operativo equivalente con la Fesord CV, de ámbito comunitario. La diferenciación del proceso es para obtener del usuario la información de si precisa un intérprete de Lengua de Signos.

- Respecto a si el número ha sido objeto de publicación en alguna web para conocimiento general o exclusivamente a través de las asociaciones, indicar que son las propias asociaciones quienes difunden el número y el procedimiento a sus usuarios.

- En respuesta a la tercera cuestión, a todos los escritos presentados se les dio respuesta por correo electrónico a la interesada, tal y como se indica en la cronología del informe que les remitimos el 18 de febrero de 2026.

2 Conclusiones de la investigación

El presente procedimiento de queja se inició ante la posibilidad de que la administración autonómica vulnerara el derecho de las personas operadas de laringe y por tanto con dificultades de comunicación, a la igualdad de condiciones en el acceso a un servicio público como es el ofrece el teléfono de emergencias 112, y, por tanto, a unos servicios públicos de calidad, y todo ello en el marco del derecho a una buena administración.

Para resolver el objeto de la presente queja cabe partir de [Ley 13/2010, de 23 de noviembre, de Protección Civil y Gestión de Emergencias](#) que define en el artículo 32 como **servicio esencial de intervención**, entre otros, **el 112 Comunitat Valenciana**.

Así dispone el artículo 49 que:

1. «1·1·2 Comunitat Valenciana» es la implantación del teléfono único de emergencias europeo 112 en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
2. «1·1·2 Comunitat Valenciana» **es el instrumento básico que la Generalitat pone a disposición de los ciudadanos para acceder a los servicios de urgencia y emergencia.**
3. «1·1·2 Comunitat Valenciana» tiene como objetivo, facilitar a los ciudadanos y organismos públicos, un servicio de gestión integral de emergencias y comunicaciones que permita, con carácter permanente, atender las peticiones de asistencia y active coordinadamente la prestación de auxilio más adecuada, en función del tipo de incidencia y el lugar donde se produzca.
4. La atención de «1·1·2 Comunitat Valenciana» se realizará, además de en las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, en las principales lenguas de la Unión Europea, en cumplimiento de la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas, de 29 de julio de 1991. Asimismo, podrá incorporar la atención en otros idiomas.
5. «1·1·2 Comunitat Valenciana» será el teléfono único de emergencias a utilizar y publicitar por todos los servicios esenciales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, no pudiendo éstos ni implementar ni publicitar números de teléfono de emergencias diferentes a 1·1·2, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación correspondiente respecto de los servicios dependientes del Estado.
6. La gestión de «1·1·2 Comunitat Valenciana» se asigna a la Conselleria competente en materia de protección civil y gestión de emergencias.

Entre sus funciones, el artículo 50 señala:

1. Poner a disposición de los ciudadanos un único número de teléfono gratuito para la atención de las llamadas de emergencia procedentes de cualquier punto de la Comunitat Valenciana.
2. Recibir las llamadas telefónicas de emergencias de los ciudadanos y organismos dentro del ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

3. Garantizar un tiempo de atención de la llamada compatible con la naturaleza del servicio que se gestiona.
4. Atender las llamadas de emergencia obteniendo la información necesaria para la adecuada gestión de los incidentes de emergencia.
5. Identificar los servicios esenciales competentes para la resolución de la situación de emergencia, en función de la naturaleza de la emergencia y del ámbito territorial de competencia del servicio.
6. Alertar con rapidez a los servicios esenciales competentes en la resolución de la emergencia.
7. Proporcionar a los servicios esenciales que intervienen en la resolución de la emergencia la información de retorno actualizada sobre la evolución de la misma.
8. Contemplar las necesidades específicas de los colectivos con discapacidad para facilitar la atención de sus llamadas a «1·1·2 Comunitat Valenciana».
9. Elaborar los protocolos operativos de atención y gestión de llamadas telefónicas de emergencias.
10. Implantar y mantener un sistema de control de la calidad del servicio que presta.
11. Incorporar las novedades tecnológicas que mejoren la prestación del servicio.

Ante lo expuesto es indiscutible que el servicio de atención de emergencias 112 constituye un servicio público esencial cuya finalidad es garantizar una respuesta inmediata ante situaciones de grave riesgo para la vida, la integridad física y la seguridad de las personas y por tanto este servicio debe prestarse en condiciones de igualdad y no discriminación, eliminando aquellas barreras que impidan o dificulten el acceso efectivo de las personas con discapacidad o con limitaciones funcionales en la comunicación.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, los artículos 9 y 14 de la Constitución Española, así como la normativa estatal y autonómica en materia de accesibilidad universal, imponen a los poderes públicos la obligación de adoptar medidas positivas que aseguren la utilización de los servicios públicos esenciales por todas las personas en condiciones equivalentes.

En concreto el [Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público](#) establece la obligación para las administraciones públicas de velar por el respeto del derecho a la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad en el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, quedando prohibido cualquier tipo de discriminación por motivo de o por razón de discapacidad en este ámbito, en los términos previstos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

En el mismo sentido el [Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social](#) dispone en su artículo 7 que:

1. Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que los demás ciudadanos conforme a nuestro ordenamiento jurídico.
2. Para hacer efectivo este derecho a la igualdad, las administraciones públicas promoverán las medidas necesarias para que el ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos de las personas con discapacidad sea real y efectivo en todos los ámbitos de la vida.

Y por último la [Directiva \(UE\) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas](#) establece en el art.109 que:

5. Los Estados miembros velarán por que el acceso a los servicios de emergencia para los usuarios finales con discapacidad esté disponible a través de las comunicaciones de emergencia y sea equivalente a aquel del que disfrutaban otros usuarios finales, de conformidad con el Derecho de la Unión por el que se armonizan los requisitos de accesibilidad a productos y servicios. **La Comisión y las autoridades nacionales de reglamentación u otras autoridades competentes, adoptarán las medidas adecuadas para garantizar que, en sus desplazamientos a otro Estado miembro, los usuarios finales con discapacidad puedan acceder a los servicios de emergencia en igualdad de condiciones que el resto de los usuarios finales** y, si fuera factible, sin necesidad de registro previo. Estas medidas procurarán garantizar la interoperabilidad entre los Estados miembros y se basarán en la mayor medida posible en las normas o las especificaciones europeas pertinentes establecidas de conformidad con el artículo 39. Dichas medidas no impedirán a los Estados miembros adoptar requisitos adicionales para perseguir los objetivos establecidos en el presente artículo.

Ante lo expuesto la cuestión ya no sería únicamente que exista un SMS alternativo, sino si ese sistema —que exige conocer previamente un número no publicado y una palabra clave ("AOL")— ofrece un acceso realmente equivalente al de cualquier ciudadano que simplemente marca 112.

De la información facilitada por la Conselleria resulta acreditado que el servicio 112 Comunitat Valenciana dispone de un procedimiento específico dirigido a personas operadas de laringe mediante el envío de mensajes SMS a un número habilitado al efecto. Y que dicho procedimiento tiene carácter general para todo el territorio de la Comunitat Valenciana y ha sido consensuado con diversas asociaciones representativas del colectivo.

En consecuencia, no puede concluirse que exista una ausencia absoluta de mecanismos de acceso al servicio de emergencias para este colectivo, sin embargo, la propia información facilitada por la Conselleria también ha puesto de manifiesto que **la difusión del procedimiento se realiza exclusivamente a través de las asociaciones de personas operadas de laringe.**

No consta que esta información se encuentre publicada de forma accesible en la página web institucional del servicio 112 Comunitat Valenciana ni que pueda ser conocida fácilmente por cualquier ciudadano que presente esta discapacidad y que no pertenezca a una asociación.

Esta circunstancia resulta especialmente relevante porque el acceso a un servicio de emergencias no puede depender del previo conocimiento informal proporcionado por una entidad asociativa. Así la accesibilidad comprende no solo la existencia material del servicio sino también que la ciudadanía pueda conocer de forma sencilla, pública y anticipada los canales disponibles para utilizarlo.

La falta de publicidad institucional del procedimiento limita la efectividad del derecho de acceso en igualdad de condiciones. Y ello en cuanto la accesibilidad universal exige que las adaptaciones destinadas a las personas con discapacidad formen parte del diseño ordinario de los servicios públicos y sean fácilmente identificables por sus potenciales usuarios.

En el presente supuesto, aunque la Administración ha implementado una medida de acción positiva mediante la habilitación del acceso por SMS, dicha medida pierde parte de su eficacia cuando su existencia únicamente es conocida por quienes mantienen relación con determinadas asociaciones.

La obligación de la administración autonómica no se agota en habilitar un procedimiento específico, sino que comprende igualmente su adecuada difusión mediante los canales oficiales.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto: derecho de acceso en condiciones de igualdad a un servicio público esencial, derivada de la insuficiente publicidad y accesibilidad de la información relativa al procedimiento específico de comunicación con el servicio 112 para personas operadas de laringe.

3 Consideraciones a la Administración

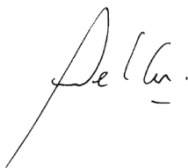
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE EMERGENCIAS E INTERIOR:

- 1. RECOMENDAMOS** que publique de forma accesible en los canales oficiales del servicio 112 Comunitat Valenciana toda la información relativa a los procedimientos específicos de acceso dirigidos a personas con discapacidad o con dificultades de comunicación, incluyendo las personas operadas de laringe, de forma que cualquier potencial usuario pueda conocer previamente los mecanismos disponibles para solicitar ayuda en una situación de emergencia.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana