

LINEAMIENTOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

El acceso equitativo a los servicios de telecomunicaciones es un derecho fundamental que debe garantizarse a todas las personas, incluyendo a aquellas con discapacidad. Este documento establece los lineamientos generales para promover la accesibilidad universal en el diseño, provisión, operación y regulación de los servicios de telecomunicaciones, conforme a los principios de inclusión, equidad y no discriminación.

Procedimientos Accesibles para Solicitar, Cancelar o Aclarar Problemas con los Servicios

Con el fin de garantizar la autonomía y equidad en el acceso a los servicios de telecomunicaciones, los prestadores deberán ofrecer procedimientos accesibles para que las personas con discapacidad puedan realizar gestiones de forma directa, segura y sin barreras.

1.- Solicitud de Servicios

- Los **canales accesibles** para que las personas con discapacidad puedan solicitar la contratación de servicios son:
 - Plataformas web compatibles con lectores de pantalla, servicio de atención mediante WhatsApp (4339356286) para mayor accesibilidad en zonas remotas, asistido por humanos para el correcto seguimiento de las necesidades del cliente, ofreciendo respuestas concretas y de fácil comprensión.
 - Atención telefónica mediante asistentes humanos capacitados para la atención de clientes por medios telefónicos.
 - Oficinas físicas con personal capacitado y con espacios de atención accesibles para el correcto asesoramiento de las personas que lo soliciten.
 - Identificación y atención prioritaria en espacios físicos para usuarios con discapacidad.
- Toda la información relativa al servicio (planes, tarifas, condiciones contractuales, requisitos) estará disponible en **formatos accesibles**, como texto en lectura fácil, braille, audio o video con interpretación en lengua de señas.

2.- Cancelación de Servicios

- La cancelación de un servicio podrá realizarse a través de **los mismos canales accesibles habilitados para la contratación**, sin exigir trámites presenciales innecesarios, salvo que lo requiera la persona usuaria.

- Se deberá confirmar la cancelación mediante un **medio de comunicación accesible elegido por el usuario**, asegurando que comprenda completamente las consecuencias de la cancelación.

3.- Aclaración, Reclamos y Soporte Técnico

- Las personas con discapacidad podrán presentar **reclamos, consultas y solicitudes de soporte técnico** a través de los siguientes mecanismos:
 - Correo electrónico en lectura fácil.
 - Chats accesibles en línea con asistentes humanos (WhatsApp).
- Los tiempos de respuesta serán ser equivalentes a los ofrecidos a otros usuarios, garantizando **trato no discriminatorio**.
- Los operadores contarán con un **registro de solicitudes accesibles** y mecanismos de seguimiento, permitiendo al usuario conocer el estado de su gestión por el canal de su elección.

4.- Acompañamiento y Representación

- En caso de que la persona usuaria requiera apoyo para realizar estas gestiones, los operadores deben aceptar la intervención de un tercero autorizado, sin que esto limite la autonomía de la persona con discapacidad.
- Se deberán establecer procedimientos claros para que los usuarios puedan designar un representante, de forma accesible y sin cargas burocráticas excesivas.

5.- Registro de Necesidades de Accesibilidad

- Los operadores podrán, con consentimiento informado, mantener un registro voluntario de las **preferencias y necesidades de accesibilidad** de sus usuarios con discapacidad, con el fin de personalizar la atención y mejorar la experiencia de uso de los servicios.