



Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Distr. general
21 de septiembre de 2015
Español
Original: inglés

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Comunicación núm. 21/2014

Dictamen aprobado por el Comité en su 14º período de sesiones (17 de agosto a 4 de septiembre de 2015)

<i>Presentada por:</i>	“F” (representado por Volker Frey)
<i>Presunta víctima:</i>	El autor
<i>Estado parte:</i>	Austria
<i>Fecha de la comunicación:</i>	24 de marzo de 2014 (presentación inicial)
<i>Referencias:</i>	Decisión del Relator Especial con arreglo al artículo 70 del reglamento, transmitida al Estado parte el 7 de junio de 2013 (no se publicó como documento)
<i>Fecha de aprobación del dictamen:</i>	21 de agosto de 2015
<i>Cuestiones de procedimiento:</i>	Admisibilidad de las reclamaciones
<i>Asunto:</i>	Acceso, en igualdad de condiciones con las demás personas, a la información que se transmite en tiempo real en el transporte público
<i>Cuestiones de fondo:</i>	Acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones; instalaciones y servicios abiertos al público en igualdad de condiciones con las demás personas; derecho a la movilidad personal y a vivir de forma independiente
<i>Artículos de la Convención:</i>	2; 5; 9; 19; y 20
<i>Artículos del Protocolo Facultativo:</i>	2 d)



Anexo

Dictamen del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (14º período de sesiones)*

respecto de la

Comunicación núm. 21/2014

Presentada por: “F” (representado por Volker Frey)
Presunta víctima: El autor
Estado parte: Austria
Fecha de la comunicación: 24 de marzo de 2014 (presentación inicial)

El Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, establecido en virtud del artículo 34 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad,

Reunido el 21 de agosto de 2015,

Habiendo concluido el examen de la comunicación núm. 21/2014, presentada al Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en nombre de “F” en virtud del Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad,

Habiendo tenido en cuenta toda la información que le han presentado por escrito el autor de la comunicación y el Estado parte,

Aprueba el siguiente:

Dictamen a tenor del artículo 2 del Protocolo Facultativo

1. El autor de la comunicación es “F”, ciudadano austríaco nacido el 13 de agosto de 1955. Afirma ser víctima de una violación por parte de Austria de los derechos que lo asisten en virtud de los artículos 2; 5, párrafo 2; 9; 19; y 20 de la Convención. Está representado por el Sr. Volker Frey¹. La Convención y el Protocolo Facultativo entraron en vigor para el Estado parte el 25 de octubre de 2008.

Los hechos expuestos por el autor

2.1 El autor vive en Linz, capital de Alta Austria, uno de los nueve estados federados de Austria. Es una persona ciega y depende del transporte público para realizar sus actividades cotidianas, tanto para fines personales como profesionales. Utiliza sobre todo la línea 3 de tranvía de la ciudad de Linz, que está gestionada por Linz Linien GmbH, una empresa propiedad de la ciudad que se encarga de todo el transporte público de la zona.

* Participaron en el examen de la comunicación los siguientes miembros del Comité: Mohammed Al-Tarawneh, Danlami Umaru Basharu, Munthian Buntan, María Soledad Cisternas Reyes, Theresia Degener, Hyung Shik Kim, Stig Langvad, Laszlo Gabor Lovaszy, Diane Kingston, Martin Babu Mwesigwa, Carlos Alberto Parra Dussan, Safak Pavey, Coomaravel Pyaneandee, Silvia Judith Quan-Chang, Jonas Ruskus, Damjan Tatić y Liang You.

¹ El autor adjuntó a la comunicación un poder de representación firmado.

2.2 En marzo de 2004, Linz Linien GmbH comenzó a equipar las paradas de tranvía de la ciudad con sistemas de audio digital que reproducen el texto escrito de los paneles de información digital al pulsar un botón de un transmisor portátil. Por lo tanto, el sistema de audio digital ofrece información en tiempo real sobre el destino de los tranvías, su hora de llegada y salida y las perturbaciones de los servicios. Hasta junio de 2009 se instalaron más de 40 sistemas de audio digital para que las personas con deficiencia visual pudieran utilizar los tranvías de manera independiente y en condiciones de igualdad con las demás. El autor explica que, gracias a ese sistema, él y otras personas con deficiencia visual pueden saber si ya han llegado a la parada, o dónde se encuentra la parada si todavía no han llegado a ella, y recibir toda la información que se muestra en las pantallas, como los retrasos, la interrupción de los servicios y el tiempo de espera hasta el próximo tranvía.

2.3 En agosto de 2011, Linz Linien GmbH amplió el recorrido de la línea 3 de tranvía, pero no instaló el sistema de audio digital en ninguna de las nuevas paradas, en las que la información para los pasajeros solo está disponible visualmente. Por lo tanto, para tener acceso a la información, el autor tiene que preguntar a los transeúntes, lo que le dificulta llegar a las nuevas paradas y le impide utilizarlas en condiciones de igualdad con los demás.

2.4 El autor afirma que para equipar adecuadamente las 7 nuevas paradas de la línea 3, habrían sido necesarios 14 sistemas de audio. También añade que el presupuesto total previsto para la construcción de la nueva parte del recorrido de la línea 3 era de 150 millones de euros, aunque el costo final de la obra ascendió solamente a 140 millones de euros. Afirma, además, que el 80% de ese importe fue sufragado por el estado de Alta Austria y el 20%, por la Comunidad de Leonding, una ciudad cerca de Linz. Según Linz Linien GmbH, una unidad de audio cuesta 1.962 euros. Por consiguiente, 14 unidades habrían costado 24.468 euros. El autor afirma que esa suma estaba disponible dentro del presupuesto previsto y no hubiera causado costos adicionales a Linz Linien GmbH y que, por tanto, instalar en las paradas en cuestión un sistema de audio habría sido razonable desde un punto de vista económico.

2.5 Con arreglo a la Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad, antes de incoar acciones judiciales se deberá intentar resolver el caso mediante acuerdo entre las partes². El 4 de junio de 2012, el autor inició un procedimiento de conciliación con Linz Linien GmbH, aduciendo que era objeto de discriminación por motivo de su discapacidad, ya que, en su condición de cliente ciego, no podía obtener la información necesaria en las paradas de la línea 3 de tranvía. Con todo, no se llegó a un acuerdo y el procedimiento de conciliación terminó el 18 de julio de 2012 con la confirmación de la junta de conciliación de que no se había podido alcanzar ningún acuerdo.

2.6 El autor interpuso una demanda ante el Tribunal de Distrito de Linz en la que denunciaba que había sido objeto de discriminación indirecta, lo que contravenía los artículos 4, párrafo 1; 5, párrafo 2; y 9, párrafo 1, de la Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad. Con arreglo a dicha Ley, la discriminación “se produce cuando una disposición, un criterio o una práctica aparentemente neutros, así como las características de entornos específicos, puedan ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras por razón de discapacidad, [...] salvo que ello responda

² Procedimiento de conciliación iniciado en virtud del párrafo 14 de la Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad.

a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esa finalidad sean adecuados y necesarios”³.

2.7 El 2 de mayo de 2013, el Tribunal de Distrito consideró que la falta de un sistema de audio digital no constituía una barrera para la utilización de los servicios de transporte por las personas con deficiencia visual. El Tribunal señaló que la única información que se ofrecía visualmente a los pasajeros en las nuevas paradas de la línea 3 de tranvía era el tiempo restante hasta la llegada del siguiente tranvía y, excepcionalmente, la interrupción temporal o total del servicio. Consideró que esa información también se podía consultar en Internet y era accesible para las personas con discapacidad visual dotadas de dispositivos con programas de reconocimiento de voz, y que el autor podía utilizar el tranvía sin la información que se proporcionaba a los pasajeros sin discapacidad visual. El Tribunal de Distrito resolvió que la falta de un sistema de audio digital no constituía una barrera de comunicación equivalente a una violación de la prohibición de discriminar. En consecuencia, la causa del autor fue desestimada y se le ordenó el pago de 674,35 euros en concepto de costas judiciales.

2.8 El autor recurrió la decisión del Tribunal de Distrito ante el Tribunal Regional de Linz. El 15 de julio de 2013, este último confirmó la decisión del Tribunal de Distrito por considerar que la información ofrecida visualmente en las paradas de la línea 3 de tranvía era “de importancia menor”, y que muy rara vez el autor dependería de ella.

2.9 El autor afirma que, si bien el horario del tranvía está disponible en Internet, él no tiene acceso inmediato a la información en tiempo real que necesita mientras viaja, y añade que la información que se ofrece visualmente a los pasajeros en las nuevas paradas de la línea 3 de tranvía es de suma importancia para él, porque no tiene ninguna ruta alternativa para realizar sus actividades cotidianas.

2.10 Conforme al artículo 502, párrafo 2, del Código de Procedimiento Civil, el Tribunal Supremo no es competente para examinar casos en que el valor del litigio sea inferior a 5.000 euros. Por lo tanto, el Tribunal Regional es la máxima instancia de apelación y no se dispone de otros recursos internos en el caso del autor.

2.11 Asimismo, el autor afirma que la Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad no ofrece una reparación adecuada, puesto que solo prevé una indemnización en caso de discriminación indirecta, y no en los casos en que se incumple la obligación de eliminar una barrera en los servicios que están a disposición de las personas sin discapacidad.

La denuncia

3.1 El autor considera que el hecho de que el Estado parte no haya instalado un sistema de audio en la línea 3 de tranvía vulnera el principio de accesibilidad de los dos sentidos, con arreglo al cual toda la información, incluidas las ayudas para la orientación, debe percibirse por un mínimo de dos sentidos de un total de tres (oído, vista y tacto), para que las personas con deficiencia visual y con deficiencia auditiva puedan acceder a toda la información importante sin asistencia externa. Afirma, además, que la falta de un sistema de audio le impide, en razón de su discapacidad visual, acceder a la información que solo está disponible visualmente. Considera que esa barrera de comunicación equivale a discriminación, ya que se lo priva de la utilización de los servicios de transporte en igualdad de condiciones con las demás personas, lo que vulnera los artículos 5 y 9 de la Convención.

3.2 El autor considera que la negativa del Estado parte a eliminar esas barreras constituye una violación de los artículos 19 y 20 de la Convención, ya que la falta de

³ Resumen y traducción al inglés de la sentencia del Tribunal de Distrito de Linz de 2 de mayo de 2013 proporcionados por el autor.

un sistema de audio en la línea 3 le impide vivir una vida independiente y vulnera su derecho a la movilidad personal.

3.3 El autor alega que la Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad no ofrece una protección adecuada contra la discriminación, puesto que no introduce ninguna obligación de eliminar las barreras. Considera que la interpretación de las disposiciones de dicha Ley por los tribunales nacionales ha sido demasiado restrictiva, puesto que no considera que esas barreras sean una fuente de discriminación de las personas con discapacidad. Asimismo, afirma que esa interpretación no tiene en cuenta la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y vulnera su derecho a un recurso igual y efectivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 5, párrafo 2, de la Convención.

3.4 El autor afirma además que, con arreglo a la Ley, solo se considerará que una barrera es ilegal si es consecuencia de un error o si es intencional, con lo cual queda excluida de su ámbito de aplicación la “distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga [...] el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo”, lo que contraviene el artículo 2 de la Convención.

Observaciones del Estado parte sobre la admisibilidad y el fondo

4.1 El 30 de diciembre de 2014, el Estado parte presentó sus observaciones sobre la admisibilidad y el fondo de la comunicación.

4.2 El Estado parte señala que la gestión de los tranvías de Linz está a cargo de Linz Linien GmbH, que explota aproximadamente 720 paradas de la ciudad. De esas 720 paradas, 374 disponen de pantallas con información dinámica para los pasajeros: es decir, muestran el tiempo real de llegada y salida de los tranvías, y no solamente el horario. También muestran en cuántos minutos llegará a la parada el próximo tranvía. De esas 374 paradas, 44 están dotadas de transformadores acústicos (accionables al pulsar un botón) de la información que pueden consultar en las pantallas “los pasajeros que pueden leer”. Estas paradas están en los principales puntos de correspondencia con otros transportes públicos. La emisión por audio de la información solo es técnicamente posible en las paradas equipadas con un sistema de información dinámica a los pasajeros.

4.3 El Estado parte describe las actuaciones judiciales llevadas a cabo por el autor y señala que, el 31 de julio de 2013, el Tribunal Regional de Linz desestimó el recurso del autor contra la sentencia del Tribunal de Distrito de Linz de 2 de mayo de 2013 por considerar que no existía discriminación indirecta asociada a las barreras técnicas a la comunicación, ya que la información dinámica a los pasajeros no revestía especial interés en las paradas utilizadas por el autor, por las que únicamente circulaba la línea 3 de tranvía, que normalmente tenía una frecuencia de entre siete y ocho minutos. Podía excluirse que hubiera intervalos más largos y las cancelaciones totales eran sumamente inusuales. El Tribunal Regional afirmó, además, que el horario habitual de funcionamiento y las cancelaciones previsibles o previstas también estaban disponibles en Internet para los pasajeros con ceguera, mediante un sistema de reconocimiento de voz. Por ello, el Tribunal determinó que el autor únicamente dependería de la asistencia externa en circunstancias excepcionales, y que los tranvías de la línea 3 eran accesibles y el autor podía utilizarlos “en la forma habitual, sin obstáculos o impedimentos extraordinarios y, en general, sin asistencia externa”.

4.4 El Estado parte recuerda que el artículo 5 de la Convención prohíbe toda discriminación por motivos de discapacidad. Asimismo, recuerda que, en virtud del artículo 9, párrafo 1, de la Convención, los Estados partes deben adoptar medidas

pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al transporte y las comunicaciones en particular, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público; y que, en virtud del artículo 9, párrafo 2, los Estados partes deben adoptar las medidas pertinentes para asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad. El artículo 19 garantiza a todas las personas con discapacidad el derecho a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y el artículo 20 exige a los Estados partes que adopten medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible.

4.5 Asimismo, el Estado parte se remite a la interpretación del Comité del artículo 9 de la Convención en su observación general núm. 2⁴, y concluye que “el derecho de acceso se deriva de la prohibición general de la discriminación enunciada en el artículo 5 de la Convención y es una condición indispensable para el ejercicio del derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad, como se exige en el artículo 19 de la Convención, y del derecho a la movilidad personal, consagrado en el artículo 20”. El Estado parte recuerda además que la Convención no incluye una prohibición absoluta de la diferencia de trato; que “la obligación de establecer la accesibilidad es incondicional [...] [mientras que] [e]l deber de realizar ajustes razonables [...] existe solo si la aplicación no representa una carga indebida para la entidad”⁵; y que “al evaluar la razonabilidad y la proporcionalidad de las medidas de ajuste, los Estados partes disponen de cierto margen discrecional”⁶.

4.6 El Estado parte considera que mediante la Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad ha adoptado medidas legales para cumplir con sus obligaciones dimanantes de la Convención: la Ley prohíbe la discriminación directa e indirecta y su principio fundamental es la “eliminación de barreras” absoluta. El artículo 6, párrafo 5, de la Ley establece que solamente se considerarán entornos sin barreras los edificios y otras instalaciones, los medios de transporte, el equipo técnico, los sistemas de procesamiento de la información y otros aspectos de la vida configurados por el hombre que sean accesibles y puedan ser utilizados por personas con discapacidad sin dificultad especial ni necesidad de ayuda de otros. El Estado parte considera que en el caso en cuestión, después de una evaluación exhaustiva y objetiva de los hechos, el Tribunal de Distrito de Linz y el Tribunal Regional de Linz concluyeron que, de conformidad con la Ley, el hecho de que no se hubiese instalado un sistema de audio en las paradas utilizadas por el autor no constituía discriminación indirecta contra él. Los tribunales fundaron sus conclusiones en el hecho de que por esas paradas solo circulaban tranvías de la línea 3 a intervalos periódicos de entre siete y ocho minutos. Dado que el horario habitual y las interrupciones y complicaciones de la circulación previsible y previstas también estaban disponibles en Internet para los pasajeros con ceguera, mediante un sistema de reconocimiento de voz, el sistema de audio solo sería útil en los casos de cancelación provisional o completa imprevisibles, algo que es sumamente improbable y muy inusual. Habida cuenta de ello, los tribunales nacionales determinaron que la línea de tranvía no era accesible “únicamente con particulares dificultades y, en general, con asistencia externa” en el sentido del artículo 6, párrafo 5, de la Ley, y que, por tanto, el autor no había sido objeto de discriminación indirecta.

⁴ Véase CRPD/G/GC/2, párr. 13.

⁵ *Ibid.*, párr. 25.

⁶ Véanse las comunicaciones núm. 5/2011, *Jüngelin c. Suecia*, dictamen aprobado el 14 de noviembre de 2014, párr. 10.5; núm. 3/2011, *H. M. c. Suecia*, dictamen aprobado el 12 de mayo de 2012, párrs. 8.5 y 8.8; y núm. 8/2012, *X. c. la Argentina*, dictamen aprobado el 18 de junio de 2014, párr. 8.5.

4.7 El Estado parte considera asimismo que, contrariamente a la opinión del autor, la falta de un sistema de audio no significa que el autor no pueda utilizar habitualmente la línea 3 de tranvía de la misma manera que las personas sin discapacidad. La accesibilidad y la utilización de los tranvías como medio de transporte no están restringidas como tales. Sin duda, sin el sistema de audio el autor también puede cumplir su “objetivo cotidiano” de utilizar un medio de transporte público. Un tal sistema apenas afecta a la manera de utilizar el tranvía. Las personas ciegas y con deficiencia visual pueden en todo momento consultar en Internet la información proporcionada visualmente y a través del sistema de audio, con el sistema de reconocimiento de voz adecuado. Linz Linien GmbH ha publicado todos los horarios en el marco de la iniciativa “Datos Abiertos” de la ciudad de Linz. Así pues, existen varias aplicaciones para dispositivos móviles a disposición de los pasajeros, algunas de ellas gratuitas. Estas aplicaciones proporcionan, entre otras cosas, los horarios de salida en tiempo real, con lo cual ofrecen información muy exacta sobre las demoras o los fallos del servicio⁷. Además, Linz Linien GmbH facilita información electrónica para dispositivos móviles con datos en tiempo real sobre la circulación prevista y ofrece una función de seguimiento. El Estado parte considera que esas ofertas son alternativas adecuadas a la información dinámica a los pasajeros, y que las personas sin acceso a Internet pueden llamar en cualquier momento al servicio de atención al cliente de Linz Linien GmbH para obtener rápidamente información detallada sobre los horarios. El Estado parte observa que el autor no especifica la razón por la que las diversas fuentes de información facilitadas por Linz Linien GmbH no supondrían “ajustes razonables”, y considera que las personas ciegas y con deficiencia visual no están en modo alguno en situación de desventaja frente a las demás en razón de la falta de un sistema de audio.

4.8 El Estado afirma que, en el caso en cuestión, por las paradas que utiliza el autor solo circula la línea 3 de tranvía. La única información que muestran los paneles con información dinámica a los pasajeros son los minutos que faltan para que pase el tranvía siguiente. Habida cuenta de los breves intervalos de tiempo entre tranvías, esa información no suele suponer un valor añadido a los pasajeros, pues el horario está disponible en Internet. A este respecto, el Estado parte observa que el autor no especifica la razón por la que las diversas fuentes de información facilitadas por Linz Linien GmbH no supondrían “ajustes razonables”.

4.9 El Estado parte considera que el sistema de audio “en modo alguno es un requisito indispensable para la utilización de un medio de transporte público”, puesto que no ofrece información absolutamente necesaria para los pasajeros. Además, afirma que la Convención no obliga a dotar los medios de transporte público de todos los mecanismos posibles para facilitar el uso del transporte público y que compete al proveedor del servicio elegir entre las alternativas equivalentes disponibles. A este respecto, el Estado parte informa de que Linz Linien GmbH decidió, en cooperación con la Asociación para Personas Ciegas y con Deficiencia Visual de Alta Austria, instalar primero sistemas de audio en las paradas situadas en los principales puntos de correspondencia con otras líneas de tranvía y, en el ínterin, dotar las otras paradas de un sistema de emisión de mensajes de voz sobre la línea. Se trata de un avisador acústico del vehículo, que permite a los pasajeros que esperan en la parada, tras activar el sistema con un transmisor portátil especial para personas ciegas, informarse del número de línea y el destino final del medio de transporte que está llegando a la parada o que se encuentra en ella. Habida cuenta de los motivos comprensibles por los que el sistema de audio se instaló únicamente en los principales puntos de correspondencia y no en paradas por las que solo circula una línea de tranvía, el Estado parte considera que el autor no ha sido víctima de discriminación indirecta, ya

⁷ El Estado parte adjuntó a sus observaciones una lista y una descripción de las aplicaciones móviles.

que la falta de un sistema de audio no afecta a su derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la sociedad.

4.10 En cuanto a la alegación del autor de que las víctimas de discriminación no tienen derecho a que se elimine el obstáculo o la barrera, sino que solo pueden obtener una indemnización económica, el Estado parte considera que un recurso legal que permite a la víctima de discriminación reclamar una indemnización por daños y perjuicios se ajusta al requisito dispuesto en el artículo 5, párrafo 2, de la Convención de garantizar una protección legal efectiva. Afirma que un recurso de esa índole ofrece una mejor protección legal que el simple reconocimiento del derecho a que se adopte una medida o deje de adoptarse, ya que un órgano público o privado condenado a pagar una indemnización por medidas u omisiones discriminatorias procurará, por razones obvias, eliminar lo antes posible la discriminación que dio lugar a la indemnización por daños y perjuicios. La Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad también prevé un procedimiento de conciliación de fácil acceso, adaptado al demandante y sumamente efectivo. Si se puede llegar a un acuerdo, como es el caso en más de la mitad de los procedimientos, las situaciones de presunta discriminación se eliminan. Los procedimientos de conciliación del Estado parte son gratuitos y duran 106 días de promedio.

4.11 El Estado parte informa también de que, en 2009, el Ministerio Federal de Transportes, Innovación y Tecnología publicó una guía sobre el acceso a los medios de transporte público de las personas con discapacidad titulada “Transportes públicos sin barreras”. Un capítulo de la guía está dedicado a los requisitos de las paradas de autobús y tranvía sin barreras y a la información, señalización y sistemas de orientación en las paradas de autobús y tranvía. En la publicación figura, entre otras, la recomendación de que siempre se tenga en cuenta el principio de los dos sentidos, y se señala que la información habitual podrá ofrecerse por medios acústicos solo cuando así se solicite.

Comentarios del autor sobre las observaciones del Estado parte

5.1 El 13 de enero de 2015, el autor presentó al Comité sus comentarios sobre las observaciones del Estado parte. Considera que la “norma amplia de no discriminación” a la que se refirió el Estado parte no es efectiva.

5.2 En cuanto al procedimiento de conciliación previsto en el artículo 14 de la Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad, el autor sostiene que la junta de conciliación no estaba dispuesta a llegar a un acuerdo. Afirma además que el procedimiento no es efectivo porque: a) la definición de discriminación que figura en la Ley no se ajusta a la del artículo 2 de la Convención, ya que, según la Ley, para que haya discriminación debe existir intencionalidad del autor del acto discriminatorio; b) la Ley solo prevé una indemnización pecuniaria y no establece el derecho a que se eliminen las barreras; c) la indemnización concedida en caso de discriminación es mínima; y d) la Ley no dispone que se imparta a los jueces una formación obligatoria, que podría haber logrado que se entendiese debidamente el concepto de discriminación. El autor considera que muy pocas personas que se sienten discriminadas inician acciones con arreglo a la Ley, pues no tienen la impresión de que con ellas vayan a obtener el resultado que esperan.

5.3 El autor afirma que la guía “Transportes públicos sin barreras” a la que se refiere el Estado parte no es obligatoria y no se tuvo en cuenta en su caso. Considera que el principio de los dos sentidos no se respetó, que los medios acústicos ni siquiera están disponibles si se los solicita, y que Linz Linien GmbH no siguió las directrices de la guía.

5.4 El autor afirma que el Estado parte no proporciona en sus observaciones elementos suficientes para llegar a la conclusión de que la falta de un sistema de audio no constituye un acto de discriminación contra el autor. A este respecto, se pregunta por qué la información que él solicita recibir por medios acústicos debería proporcionarse visualmente si el Estado parte considera que su contenido no es necesario. Sostiene que, a diferencia de la información visual, el sistema de información acústica no solo informa sobre los retrasos y las interrupciones, sino que ayuda a los pasajeros con ceguera a encontrar las paradas. Según la información disponible en Internet⁸, “la frecuencia de paso de los tranvías de la línea 3 es de al menos 30 minutos; pasan 8 veces por hora entre las 6.00 y las 20.00 horas, de lunes a viernes, y con menos frecuencia fuera de ese horario”⁹. El autor alega que esa información no es suficiente y que siempre le resulta particularmente difícil utilizar las nuevas paradas y suele requerir asistencia externa para encontrarlas y acceder a la información que solo está disponible visualmente en las pantallas. Por ello, considera que el incumplimiento del principio de los dos sentidos constituye discriminación.

5.5 El autor alega que las observaciones del Estado parte responden, en líneas generales, a una interpretación extremadamente limitada de la “accesibilidad”. Afirma que, para que un tranvía sea accesible, no basta con que una persona sea físicamente capaz de utilizarlo, sino que también es preciso que se facilite la información necesaria para hacerlo a todos los usuarios en igualdad de condiciones. El autor considera que esa información no está disponible en la práctica. A este respecto, afirma que las aplicaciones para dispositivos móviles mencionadas por el Estado parte no son aplicaciones oficiales de Linz Linien GmbH, sino que son de gestión privada. Contrariamente a lo que afirma el Estado parte, el autor señala que no puede utilizar la línea 3 de tranvía de manera independiente. Afirma que el sistema de audio sería necesario para ayudarlo a localizar la parada; que la información proporcionada a través de aplicaciones móviles o mediante el teléfono móvil no cumple esa finalidad; que el objetivo de la información en tiempo real es utilizar el transporte de manera espontánea, y que, por el contrario, la consulta de información a través del teléfono móvil puede llevar mucho tiempo y, por consiguiente, no es fiable ni útil cuando una persona necesita tomar el tranvía; y que no puede utilizar las aplicaciones de voz de Linz Linien GmbH, que, en realidad, tampoco proporcionan toda la información necesaria.

5.6 En cuanto a la afirmación del Estado parte de que el sistema de información sobre la línea se elaboró en cooperación con la Asociación para Personas Ciegas y con Deficiencia Visual de Alta Austria, el autor alega que dicha Asociación no representa a todas las personas con deficiencia visual de Austria. Afirma, además, que ese sistema está conectado al tranvía y que, por lo tanto, no ayuda a las personas ciegas como él a encontrar la parada de forma independiente. Para ello, las paradas deberían contar con un sistema de audio.

5.7 Respecto del argumento del Estado parte de que la indemnización pecuniaria es un recurso jurídico más efectivo “que el simple reconocimiento del derecho a que se adopte una medida o deje de adoptarse” en caso de barreras y otras formas de discriminación, el autor afirma que la indemnización que se concede tradicionalmente en esos casos es muy baja y que, por lo tanto, no motiva a los proveedores de transporte público ni a las tiendas o entidades públicas a eliminar las barreras. Afirma que el derecho a que se eliminen las barreras sería la única sanción efectiva para garantizar un entorno accesible. Además, de conformidad con el artículo 501, párrafo 1, de la Ley de Procedimiento Civil, cuando el monto de una demanda no

⁸ Véase www.linzwiki.at/wiki/Stra%C3%9Fenbahnlinie_3/.

⁹ Traducción no oficial.

supera los 2.700 euros, la sentencia se puede recurrir por motivos jurídicos pero no en relación con la valoración de las pruebas¹⁰. Por último, el autor alega que las barreras afectan a muchas personas. Por consiguiente, el derecho a que se eliminen las barreras resultaría más efectivo que la indemnización, puesto que una sola demanda podría redundar en la mejora de la situación de todas las personas afectadas. Cuando el único recurso es la indemnización, todas las personas afectadas tienen que demandar y la barrera permanece.

Observaciones adicionales del Estado parte

6.1 El 8 de mayo de 2015, el Estado parte envió observaciones adicionales en respuesta a los comentarios del autor. Considera que la afirmación del autor de que la prohibición general de la discriminación establecida en la Constitución Federal de Austria no es pertinente en un procedimiento civil no puede verificarse: el único criterio decisivo es si la disposición en cuestión es perjudicial en el caso concreto, o si la disposición se aplica directamente al demandante. Por tanto, poco importa determinar si el caso revestía un carácter administrativo o civil. En el asunto presentado ante los tribunales civiles en virtud del párrafo 9 de la Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad, el autor de la comunicación podría haber argumentado detalladamente qué disposiciones de la Ley consideraba discriminatorias y podría haber propuesto a los tribunales civiles que solicitaran al Tribunal Constitucional un examen de la conformidad de esas disposiciones.

6.2 Respecto de los argumentos del autor sobre el sistema general de protección legal previsto en la Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad, el Estado parte sostiene que este no es incompatible con la Convención, ya que esta no establece responsabilidad objetiva (independientemente de la negligencia o culpa), ni especifica una indemnización mínima para los casos relacionados con la accesibilidad. El Estado parte señala además que la observación general núm. 2 sobre el artículo 9 no facilita indicaciones específicas a este respecto. En consonancia con los principios generales que regulan la responsabilidad extracontractual en Austria, las demandas por daños y perjuicios interpuestas en virtud de la Ley requieren que haya habido una conducta negligente que contravenga la legislación. Por lo general, en el caso de la discriminación directa, cabe suponer que el acto fue intencional. Asimismo, el Estado parte afirma que, para determinar si se ha cumplido el requisito de la accesibilidad en un caso específico, se requiere un alto nivel de calificación y de conocimientos técnicos. Las normas de accesibilidad cambian constantemente, con lo cual las empresas y los proveedores de servicios no pueden garantizar que sus productos y servicios siempre sean todo lo accesibles que el avance de la tecnología permita. Por consiguiente, es posible que se creen barreras para las personas con discapacidad sin que ello constituya un hecho culposo atribuible a una persona. Precisamente por ello, la Ley prevé un procedimiento de conciliación como medio para resolver las controversias y encontrar soluciones prácticas para eliminar las barreras.

6.3 El Estado parte afirma que, si se admitiera la responsabilidad objetiva en los casos de discriminación indirecta por la existencia de barreras, no se obtendrían resultados razonables ni se cumpliría el objetivo de la Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad.

6.4 El Estado parte considera que el autor no tiene en cuenta las distintas opciones que presentó en sus observaciones en cuanto a las formas de utilizar la línea 3 de tranvía de la ciudad de Linz sin barreras discriminatorias. A este respecto, cabe citar el Plan de Acción Nacional sobre Discapacidad de Austria para 2012-2020, ya que uno de sus objetivos es mejorar la accesibilidad y permitir que las personas con discapacidad participen en la vida de la comunidad en condiciones de igualdad. Este

¹⁰ No se ha aportado más información al respecto.

Plan recibe el apoyo de un grupo integrado, entre otros, por representantes de organizaciones de la sociedad civil, en particular organizaciones de personas con discapacidad. En consonancia con la Convención y en el marco del Plan de Acción Nacional, se financian multitud de proyectos relacionados con la accesibilidad de los medios de transporte y se está elaborando un programa de educación destinado a estudiantes universitarios para potenciar los conocimientos en materia de movilidad accesible en Austria. También se organiza todos los años un foro de investigación titulado “Movilidad para Todos”, al que asisten expertos de instituciones de investigación de Austria en el ámbito de la movilidad, el transporte y el desarrollo, así como representantes de organizaciones o personas con discapacidad, organizaciones no gubernamentales y proveedores de servicios y tecnologías de movilidad.

6.5 El Estado parte afirma, además, que el sistema de información visual se ha ampliado, entre otros motivos, para garantizar que las personas con discapacidad auditiva puedan utilizar los tranvías de Linz sin barreras de acceso. Según un estudio realizado por el Instituto de Estadística de Austria, en 2008 aproximadamente el 2,5% de la población de Austria tenía una deficiencia auditiva permanente¹¹. De acuerdo con la información proporcionada por la Asociación de Intérpretes de Lengua de Señas de Austria, hay 450.000 personas con deficiencia auditiva en Austria, de las cuales entre 8.000 y 10.000 son completamente sordas y otras 10.000 a 15.000 presentan deficiencias auditivas tan graves que prácticamente no pueden comunicarse basándose solo en la audición, ni siquiera utilizando audífonos. El Estado parte afirma que, por lo general, las personas con deficiencia visual realizan un curso de movilidad para poder orientarse y evitar siempre que sea posible las eventuales fuentes de peligro¹². Los costos de esas actividades de capacitación se sufragan en gran parte con fondos del gobierno provincial, la Oficina Federal de Bienestar Social o el Organismo de Pensiones de Austria, y los participantes solo tienen que pagar una pequeña parte. Las personas con deficiencia visual aprenden a utilizar los sistemas de orientación y las rutas que recorrerán con más frecuencia. Esos son los métodos principales de que se sirven para encontrar las paradas de tranvía. También reciben información sobre los tranvías que están llegando a las paradas a través del sistema de información sobre la línea. El autor ha alegado por primera vez que dicho sistema, que ofrece información acústica sobre la hora de llegada y el tiempo de espera de los tranvías, no permite localizar las paradas de tranvía. El autor no ha agotado los recursos internos disponibles a este respecto y, por lo tanto, esta cuestión debe considerarse inadmisibles.

6.6 El Estado parte también afirma que la Convención no establece quién ha de ofrecer las ayudas a la accesibilidad para utilizar las instalaciones y los servicios públicos. Por lo tanto, considera que el argumento del autor no es válido.

6.7 El Estado parte considera también que el mero hecho de que no se puedan satisfacer todas las peticiones individuales no equivale a discriminación. Además, el autor no explica por qué la solución elaborada en colaboración con la Asociación para Personas Ciegas y con Deficiencia Visual de Alta Austria no se adapta a sus necesidades.

6.8 Por consiguiente, el Estado parte considera que no se ha producido ninguna violación de los derechos que asisten al autor en virtud de la Convención.

¹¹ Véase el informe de 2008 del Gobierno Federal de Austria sobre la situación de las personas con discapacidad en Austria. Se prevé elaborar un estudio similar en 2015.

¹² Este curso se imparte, por ejemplo, en el Centro de Educación y Rehabilitación Profesional.

Deliberaciones del Comité

Examen de la admisibilidad

7.1 Antes de examinar toda reclamación formulada en una comunicación, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad debe decidir, de conformidad con el artículo 2 del Protocolo Facultativo y el artículo 65 de su reglamento, si dicha comunicación es o no admisible en virtud del Protocolo Facultativo de la Convención.

7.2 En cumplimiento de lo exigido en el artículo 2 c) del Protocolo Facultativo, el Comité se ha cerciorado de que el mismo asunto no ha sido examinado por el Comité ni ha sido o está siendo examinado en el marco de otro procedimiento de investigación o arreglo internacionales.

7.3 El Comité toma nota de la alegación del Estado parte de que el autor argumentó ante el Comité que el sistema de información sobre la línea no se adaptaba a sus necesidades, pero no lo había hecho anteriormente ante los tribunales nacionales. Asimismo, observa que no se hace referencia a esta cuestión en las denuncias del autor ante los tribunales nacionales. Por lo tanto, esa alegación es inadmisibles en virtud del artículo 2 d) del Protocolo Facultativo.

7.4 El Comité toma nota también del argumento del Estado parte sobre la afirmación del autor de que la prohibición general de la discriminación que se establece en la Constitución Federal de Austria no es pertinente en un procedimiento civil y que, al presentar el caso ante los tribunales civiles con arreglo a lo establecido en el párrafo 9 de la Ley Federal de Igualdad de las Personas con Discapacidad, el autor podría haber aducido argumentos detallados sobre qué artículos de la Ley consideraba discriminatorios. El Estado parte afirma, además, que el autor podría haber propuesto a los tribunales civiles que solicitaran al Tribunal Constitucional un examen jurídico. Teniendo en cuenta toda la información sobre la cuestión presentada por ambas partes, el Comité considera que la alegación del autor de que la Ley no ofrece una reparación adecuada (lo que supone una violación de los artículos 2 y 5, párrafo 2, de la Convención) es inadmisibles porque no se han agotado los recursos internos.

7.5 Puesto que no existe ningún otro obstáculo a la admisibilidad de la comunicación, el Comité considera que el resto de las alegaciones del autor son admisibles y procede a examinarlas en cuanto al fondo.

Examen de la cuestión en cuanto al fondo

8.1 El Comité ha examinado el caso teniendo en cuenta toda la información que le han facilitado las partes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5, párrafo 1, del Protocolo Facultativo.

8.2 El Comité toma nota de la resolución del Tribunal de Distrito de 2 de mayo de 2013, confirmada por el Tribunal Regional el 15 de julio de 2013, según la cual la falta de un sistema de audio digital no constituía una barrera para la utilización de los servicios de transporte por las personas con deficiencia visual; la información disponible visualmente también estaba disponible en Internet y era accesible para las personas con discapacidad visual que tenían un dispositivo con un programa de reconocimiento de voz; y el autor podía utilizar el tranvía sin la información que se proporcionaba a los pasajeros sin deficiencia visual.

8.3 El Comité toma nota además del argumento del Estado parte de que el sistema de audio “en modo alguno es un requisito indispensable para la utilización de un medio de transporte público”; que, sin duda, el autor también puede cumplir el “objetivo cotidiano” de utilizar un medio de transporte público sin recurrir al sistema de audio; que el sistema de audio no ofrece información indispensable para los pasajeros, sino que afecta únicamente a “la forma de utilizar el tranvía”; que el sistema de

información visual se ha ampliado como parte de la labor encaminada a garantizar que las personas con deficiencia auditiva puedan utilizar los tranvías de Linz sin barreras de acceso; que la Convención no obliga a dotar los medios de transporte público de todos los mecanismos posibles para facilitar su uso; y que compete al proveedor del servicio elegir entre las alternativas equivalentes disponibles. A este respecto, el Comité observa que los sistemas de voz primero se instalaron en las paradas situadas en los principales puntos de correspondencia con otras líneas de tranvía y que, “en el ínterin”, las otras paradas se equiparon con un sistema de emisión de mensajes de voz sobre la línea que permite a los pasajeros que esperan en la parada, tras activar el sistema con un transmisor portátil para personas ciegas, informarse del número de línea y el destino final del medio de transporte que está llegando a la parada o que se encuentra en ella. El Comité ha tomado conocimiento asimismo de la información proporcionada por el Estado parte según la cual todos los pasajeros de la línea 3 de tranvía pueden utilizar Internet con un sistema de reconocimiento de voz para consultar el horario habitual de funcionamiento y las cancelaciones previsibles o previstas. No obstante, el Comité tiene en cuenta también los argumentos del autor, que considera que la falta de un sistema de audio digital en la línea 3 de tranvía le impide localizar las paradas, acceder a la información en tiempo real que necesita cuando utiliza el tranvía y, por consiguiente, utilizar la línea 3 de manera independiente y en condiciones de igualdad con los demás.

8.4 El Comité recuerda que “[l]a accesibilidad se relaciona con grupos de personas, mientras que los ajustes razonables se refieren a casos individuales. Esto significa que la obligación de proporcionar accesibilidad es una obligación *ex ante*. Por tanto, los Estados partes tienen la obligación de proporcionar accesibilidad antes de recibir una petición individual para entrar en un lugar o utilizar un servicio”. Recuerda asimismo que “[l]a obligación de establecer la accesibilidad es incondicional, lo que significa que la entidad obligada a asegurarla no puede excusarse por no hacerlo aduciendo la carga que supone proporcionar acceso a las personas con discapacidad”¹³.

8.5 Las personas con discapacidad encuentran barreras técnicas y en el entorno, tales como la falta de información en formatos accesibles. De conformidad con el artículo 9, párrafo 1, de la Convención, “los Estados partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al [...] transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones”. El artículo 9, párrafo 2 f), de la Convención establece que “[l]os Estados partes también adoptarán las medidas pertinentes para [...] [p]romover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información”. Asimismo, el Comité recuerda que la importancia de la tecnología de la información y de las comunicaciones radica en su capacidad de poner al alcance un amplio abanico de servicios, transformar los servicios ya existentes y crear una mayor demanda de acceso a la información y el conocimiento, particularmente en las poblaciones subatendidas y excluidas, como las personas con discapacidad¹⁴. En este contexto, para promover la participación plena de las personas con discapacidad en la sociedad en igualdad de condiciones pueden utilizarse las nuevas tecnologías, pero solo si están diseñadas y producidas de una forma que garantice su accesibilidad. Las nuevas actividades de inversión, investigación y producción deben contribuir a eliminar la desigualdad, y no a crear nuevas barreras. Por ello, en el artículo 9, párrafo 2 h), se pide a los Estados partes que promuevan el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y

¹³ Véase CRPD/C/GC/2, párr. 25.

¹⁴ *Ibid.*, párr. 5.

tecnologías sean accesibles al menor costo¹⁵. El Comité recuerda además que, en virtud del artículo 5, párrafo 2, de la Convención, “[l]os Estados partes prohibirán toda discriminación por motivos de discapacidad y garantizarán a todas las personas con discapacidad protección legal igual y efectiva contra la discriminación por cualquier motivo”, y que la denegación de acceso al entorno físico, el transporte, la información y la comunicación o a los servicios abiertos al público debe estar claramente definida como un acto de discriminación prohibido¹⁶.

8.6 En el presente caso, el Comité observa que la información disponible visualmente en las paradas de la línea 3 es un servicio complementario que tiene por objeto facilitar la utilización de la línea de tranvía, y que, como tal, esa información forma parte del servicio de transporte prestado. Por tanto, la cuestión que el Comité tiene ante sí es determinar si el Estado parte ha adoptado o no medidas suficientes para garantizar que la información sobre los servicios de transporte proporcionados a las personas sin discapacidad también se ofrezca —en condiciones de igualdad— a las personas con deficiencia visual.

8.7 A este respecto, el Comité observa que Linz Linien GmbH comenzó a equipar las paradas de tranvía de la ciudad con sistemas de audio digital en marzo de 2004. En agosto de 2011, Linz Linien GmbH amplió el recorrido de la línea 3 de tranvía, pero no dotó ninguna de las nuevas paradas del sistema de audio digital, que los proveedores del servicio ya conocían y podrían haber instalado a un costo reducido en el momento de la ampliación de la línea. El Comité observa además el argumento del autor de que el sistema de audio le habría permitido a él y a otras personas con deficiencia visual acceder de forma inmediata a la información en tiempo real disponible visualmente en igualdad de condiciones con los demás, cosa que no permiten las alternativas que tienen a su disposición, a saber, diversas aplicaciones accesibles vía Internet y el teléfono móvil y el sistema de emisión de mensajes de voz sobre la línea. Por tanto, el hecho de que el Estado parte no instalase el sistema de audio cuando amplió la línea de tranvía dio lugar a una denegación del acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones y a las instalaciones y los servicios abiertos al público en igualdad de condiciones con los demás, lo que, por consiguiente, constituye una violación de los artículos 5, párrafo 2; y 9, párrafos 1 y 2 f) y h), de la Convención.

8.8 En cuanto a la alegación del autor en relación con los artículos 19 y 20, el Comité observa que el autor no aporta elementos suficientes que le permitan evaluar en qué medida la falta de un sistema de audio afecta a su derecho a la movilidad personal y a vivir de forma independiente. En consecuencia, el Comité dictamina que no puede determinar que se infringieran los artículos 19 y 20 de la Convención en este caso.

9. El Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, actuando en virtud del artículo 5 del Protocolo Facultativo de la Convención, dictamina que el Estado parte ha incumplido las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 5, párrafo 2; y el artículo 9, párrafos 1 y 2 f) y h), de la Convención. En consecuencia, el Comité formula las siguientes recomendaciones al Estado parte:

a) En relación con el autor: el Estado parte tiene la obligación de poner remedio a la falta de accesibilidad a la información disponible visualmente en todas las líneas de la red de tranvías. El Estado parte también debe ofrecer una indemnización adecuada al autor por las costas en que incurrió en el procedimiento interno y los gastos derivados de la presentación de esta comunicación.

¹⁵ *Ibid.*, párr. 22.

¹⁶ *Ibid.*, párr. 29.

b) A título general: el Estado parte tiene la obligación de adoptar medidas para evitar que se cometan infracciones similares en el futuro, tales como:

i) Velar por que las normas mínimas sobre la accesibilidad del transporte público vigentes garanticen el acceso de todas las personas con discapacidad visual y deficiencias de otro tipo a la información en tiempo real que los demás usuarios del tranvía y otros medios de transporte público pueden consultar visualmente. A este respecto, el Comité recomienda al Estado parte que cree un marco legislativo con criterios de referencia concretos, de obligado cumplimiento y con plazos determinados para supervisar y evaluar la modificación y adaptación graduales necesarias para que las personas con deficiencia visual puedan acceder a la información disponible visualmente. El Estado parte también debe velar por que todas las nuevas líneas de tranvía y demás redes de transporte público que se establezcan sean plenamente accesibles para las personas con discapacidad.

ii) Velar por que se imparta regularmente formación apropiada sobre el alcance de la Convención y su Protocolo Facultativo, incluida la accesibilidad para las personas con discapacidad, a todos los proveedores de servicios que participen en el diseño, la construcción y el equipamiento de las redes de transporte público, para garantizar que las futuras redes se construyan y equipen en cumplimiento del principio del diseño universal.

iii) Velar por que las leyes sobre discapacidad relativas al acceso no discriminatorio en esferas tales como el transporte y la contratación pública incluyan el acceso a la tecnología de la información y de las comunicaciones y a los numerosos bienes y servicios de importancia central en la sociedad moderna que se ofrecen a través de esa tecnología. El Comité recomienda que el examen y la aprobación de estas leyes y normativas se realicen en estrecha consulta con las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan, de conformidad con el artículo 4, párrafo 3, de la Convención, así como con otros interesados pertinentes, incluidos los miembros de la comunidad académica y las asociaciones de arquitectos, urbanistas, ingenieros y diseñadores. La legislación debe incorporar el principio del diseño universal, y basarse en él, y disponer la aplicación obligatoria de las normas de accesibilidad y la imposición de sanciones a quienes no las apliquen.

10. De conformidad con el artículo 5 del Protocolo Facultativo y el artículo 75 del reglamento del Comité, el Estado parte debe presentar al Comité, en un plazo de seis meses, una respuesta por escrito, que habrá de incluir información sobre las medidas que haya adoptado en vista del dictamen y las recomendaciones del Comité que figuran en la presente comunicación. Se pide asimismo al Estado parte que publique el dictamen del Comité, lo haga traducir a su idioma oficial y le dé amplia difusión, en formatos accesibles, a fin de que llegue a todos los sectores de la población.