

INFORME SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD IMPUESTAS A LOS PRESTADORES DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL DE ÁMBITO ESTATAL EN EL EJERCICIO 2024

REF. INF/DTSA/052/24

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. HABILITACIÓN COMPETENCIAL	6
3. MARCO REGULATORIO: OBLIGACIONES Y SUJETOS RESPONSABLES DE CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES DE ACCESIBILIDAD	6
3.1. Consideraciones generales	6
3.2. Obligaciones en el ámbito de la accesibilidad a los servicios audiovisuales	7
3.3. Sujetos obligados	8
4. FUENTES Y METODOLOGÍA DE MEDICIÓN	10
5. Análisis del cumplimiento de las obligaciones impuestas por la LGCA en materia de accesibilidad	12
5.1. Prestadores de servicios televisivos lineales en abierto	12
5.1.1. Consideraciones generales.....	12
5.1.2. Subtitulado	14
5.1.2.1. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024.....	14
5.1.2.2. Distribución del subtitulado por franjas horarias	15
5.1.2.3. Distribución del subtitulado por géneros programáticos	16
5.1.2.4. Calidad	17
5.1.2.5. Señalización.....	18
5.1.2.6. Conclusiones e impacto de la nueva LGCA en el subtitulado	19
5.1.3. Audiodescripción	20
5.1.3.1. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024.....	20
5.1.3.2. Distribución de la audiodescripción por franjas horarias	22
5.1.3.3. Distribución de la audiodescripción por géneros programáticos	25
5.1.3.4. Calidad del servicio de audiodescripción	26
5.1.3.5. Señalización.....	27
5.1.3.6. Conclusiones e impacto de la nueva LGCA en el servicio de audiodescripción	27
5.1.4. Lengua de signos	28

5.1.4.1. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024.....	28
5.1.4.2. Distribución de la lengua de signos por franjas horarias	30
5.1.4.3. Distribución de la lengua de signos por géneros programáticos	33
5.1.4.4. Calidad	34
5.1.4.5. Señalización	35
5.1.4.6. Conclusiones e impacto de la nueva LGCA en el servicio de lengua de signos	36
5.2. Prestadores de servicios televisivos de acceso condicional	37
5.2.1. Consideraciones Generales	37
5.2.2. Niveles de cumplimiento alcanzado	38
5.3. Prestadores de servicio de televisión bajo demanda	39
5.3.1. Consideraciones Generales	39
5.3.2. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024	40
5.3.3. Calidad	41
5.3.4. Señalización	41
5.3.5. Datos ofrecidos por plataformas no sometidas a la regulación española	42
5.4. Prestadores de servicios de agregación	43
5.4.1. Consideraciones generales.....	43
5.4.2. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024	43
5.5. Prestadores de servicio sonoros a petición.....	45
5.5.1. Consideraciones Generales	45
5.5.2. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024	45
5.6. Usuarios de especial relevancia	47
6. CONCLUSIONES	48

INFORME SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD IMPUESTAS A LOS PRESTADORES DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL DE AMBITO ESTATAL EN EL EJERCICIO 2024

(INF/DTSA/052/24/ANUAL2024)

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Josep Maria Salas Prat

Consejeros

D. Carlos Aguilar Paredes

D.^a María Jesús Martín Martínez

D. Enrique Monasterio Beñaran

Secretaria

D.^a María Angeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 14 de mayo de 2025

La Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su reunión de 14 de mayo de 2025, ha aprobado el presente Informe sobre el grado de cumplimiento de las obligaciones en materia de accesibilidad impuestas a los prestadores de comunicación audiovisual de ámbito estatal en el ejercicio 2024, de conformidad con lo previsto en los títulos IV y VI de la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de la Comunicación Audiovisual (en adelante, LGCA).

Este informe se aprueba de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC), a la que le corresponde la competencia de supervisión y control en materia del mercado de la comunicación audiovisual.

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), en su calidad de Autoridad Audiovisual, es el organismo encargado de supervisar y controlar la implantación de las medidas de accesibilidad dispuestas en la legislación española, con el propósito de eliminar las barreras que impiden el acceso universal a los contenidos que ofrecen los medios audiovisuales.

La accesibilidad universal a los servicios de comunicación audiovisual resulta indispensable para que las personas con discapacidad puedan ejercer estos derechos en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos y favorecer así su integración en la sociedad.

Este derecho, reconocido a nivel comunitario por la Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (en adelante, DSCA 2010), y contemplado por el ordenamiento jurídico nacional en la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (en adelante, LGCA-2010), supuso un importante avance en relación con la accesibilidad, gracias a la cual se introdujeron cuotas de subtítulo, audiodescripción y lengua de signos que debían ser incorporadas a los contenidos audiovisuales.

En 2018, ante la significativa evolución del mercado audiovisual, se actualizó la DSCA 2010 mediante la aprobación de la Directiva (UE) 2018/1808 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de noviembre de 2018 (en adelante, DSCA 2018). Esta actualización tenía como objetivo establecer una regulación del sector audiovisual más acorde con la era digital, caracterizada por la rápida evolución tecnológica, la aparición de nuevos modelos de negocio y los cambios en las pautas de visionado y de consumo de productos audiovisuales.

En particular, en materia de accesibilidad, la DSCA 2018 exige que los Estados miembros garanticen que los prestadores de servicios bajo a su jurisdicción fomenten activamente la accesibilidad de sus contenidos para las personas con discapacidad. Esta mejora debe ser continua y progresiva.

Siguiendo esta directiva, el legislador español aprobó el 7 de julio de 2022 una nueva LGCA, ampliando de manera sustancial tanto el conjunto de obligaciones en materia de accesibilidad que venían siendo exigidas, como el número de prestadores audiovisuales obligados a implementar dichas medidas, eliminando así la asimetría regulatoria existente hasta ese momento. Estas obligaciones entraron en vigor el pasado 9 de julio de 2023.

Este informe es el primero elaborado por la CNMC con el objetivo de verificar el cumplimiento de las nuevas obligaciones regulatorias impuestas por la vigente LGCA en materia de accesibilidad.

2. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

De conformidad con el artículo 9 de la LCNMC, corresponde a esta Comisión la supervisión y control del correcto funcionamiento del mercado de comunicación audiovisual.

En concreto, la LCNMC prevé como función de esta Comisión supervisar y controlar el cumplimiento de las obligaciones impuestas a los prestadores del servicio de comunicación audiovisual radiofónico de ámbito estatal y sonoro a petición, así como el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo de ámbito estatal.

Por su parte, el artículo 106 de la LGCA establece que la CNMC será la autoridad audiovisual encargada de controlar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el capítulo II del Título VI, relativo a la accesibilidad, indicando que la CNMC *“publicará anualmente un informe respecto del cumplimiento de las obligaciones de accesibilidad de los prestadores de servicios de comunicación audiovisual y de los procedimientos sancionadores finalizados por vulneración de las obligaciones previstas en este Capítulo”*.

En virtud de lo anterior, de conformidad con lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la citada LCNMC, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, SSR), es competente para analizar el grado de cumplimiento de las obligaciones impuestas por la LGCA para garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

3. MARCO REGULATORIO: OBLIGACIONES Y SUJETOS RESPONSABLES DE CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES DE ACCESIBILIDAD

3.1. Consideraciones generales

Las obligaciones de accesibilidad implican que ciertos prestadores de servicios, como los audiovisuales, deben garantizar que sus servicios sean accesibles para todos, incluidas las personas con discapacidades.

En el contexto legal español, estas obligaciones están enmarcadas en normas que buscan promover la igualdad de oportunidades y la no discriminación, asegurando que los servicios ofrecidos sean utilizables por todos los ciudadanos.

En el ámbito audiovisual, el Título I de la LGCA establece como principio general la necesidad de garantizar la accesibilidad universal del servicio de comunicación audiovisual, conforme a lo previsto en sus títulos IV y VI (artículo 7.3). El título IV se refiere a los servicios sonoros a petición para los servicios radiofónicos, mientras que el título VI aborda los servicios televisivos.

Por su parte, de conformidad con el artículo 107 de la LGCA, la CNMC debe poner a disposición de los ciudadanos un canal de fácil acceso, punto de

contacto único (PCU), que facilite información sobre los servicios de accesibilidad que se están prestando, así como recibir quejas sobre aquellas cuestiones que afecten a los servicios de accesibilidad.

3.2. Obligaciones en el ámbito de la accesibilidad a los servicios audiovisuales

Respecto a los **prestadores de ámbito televisivo**, el artículo 101 de la LGCA, impone las siguientes obligaciones en materia de accesibilidad:

- Mejorar de forma progresiva y continua la accesibilidad a sus servicios de comunicación audiovisual (artículo 101.1 apartado a).
- Desarrollar planes de accesibilidad de mejora continua de la accesibilidad de los servicios, que deberán ser comunicados anualmente a la CNMC (artículo 101.1 apartado b)¹.
- Financiar las adaptaciones necesarias en sus servicios para prestarlos de forma accesible (artículo 101.1 apartado c).
- Garantizar el cumplimiento progresivo de los requisitos de calidad del subtítulo y de la audiodescripción conforme a la normativa de calidad española UNE (artículo 101.1 apartado d).
- Garantizar que la incorporación de contenidos signados se realice observando los criterios de calidad recogidos por el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (artículo 101.1 apartado e).
- Fomentar la difusión de comunicaciones comerciales accesibles (artículo 101.1 apartado f).
- Garantizar que los servicios de acceso a través de páginas web, así como los contenidos de éstas y las aplicaciones para dispositivos móviles, sean gradualmente accesibles (artículo 101.1 apartado g).
- Garantizar que las guías electrónicas de programación previstas en la normativa de telecomunicaciones están sincronizadas con los programas que efectivamente se emiten y que dichas guías informan señalizando claramente las medidas de accesibilidad de dichos programas (artículo 101.1 apartado h).

De forma complementaria, los artículos 102 al 105 imponen una serie de obligaciones de carácter cuantitativo con diferentes niveles de exigencia en función del tipo de servicio que ofrezca el prestador televisivo, que se resumen en la Tabla 1.

¹ De conformidad con lo establecido en el artículo 7.2 de la DSCA, el 24 de noviembre de 2022, la CNMC aprobó el primer informe sobre los planes de accesibilidad desarrollados por los prestadores de comunicación audiovisual de ámbito estatal. El citado informe fue remitido a la Comisión Europea el 9 de diciembre de 2022. Dado el carácter trianual del mismo, el siguiente informe deberá ser elaborado a finales del ejercicio 2025.

Tabla 1. *Obligaciones cuantitativas impuestas en materia de accesibilidad en la nueva LGCA*

Tipo de prestador		Subtitulado	Audiodescripción	Lengua de signos
TV lineal	Públicas	90%	15 horas/semanales	15 horas/semanales
		Horario máxima audiencia	Prioritariamente horario máxima audiencia y en determinado tipo de contenidos	
	Privadas	80%	5 horas/semanales	5 horas/semanales
		Horario máxima audiencia	Prioritariamente horario máxima audiencia y en determinado tipo de contenidos	
TV lineal de acceso condicional		30%	5 horas/semanales	Incorporación gradual
		Contenidos de mayor interés para la audiencia	Contenidos de mayor audiencia	Programas de mayor interés para la audiencia en lengua de signos
Servicios a petición		30%	Gradual	Gradual
		Contenidos de mayor interés para la audiencia	Dotados con la debida prominencia en el catálogo	Dotados con la debida prominencia en el catálogo
		Incorporación gradual	Incorporación gradual	Incorporación gradual
Servicios de terceros (prestadores de agregación)		Mantener las medidas de accesibilidad incorporadas por los prestadores		

Respecto a los **prestadores de servicios sonoros a petición**, el artículo 84 de la LGCA se limita a exigir a este tipo de prestador *“la incorporación gradual de herramientas de accesibilidad”*.

3.3. Sujetos obligados

Con anterioridad a la aprobación de la vigente LGCA, las competencias de supervisión que venía ejerciendo la CNMC en materia de accesibilidad a los medios audiovisuales se limitaba al control del cumplimiento de los prestadores televisivos lineales en abierto de ámbito estatal. La LGCA de 2022 amplía significativamente el ámbito subjetivo, incluyendo ahora a los siguientes agentes:

- Prestadores televisivos lineales en abierto (artículo 102).
- Prestadores televisivos lineales de acceso condicional (artículo 103).
- Prestadores televisivos a petición (artículo 104).
- Prestadores del servicio de agregación de servicios de comunicación audiovisual (artículo 105.2).
- Prestadores de servicios sonoros a petición (artículo 84).

Cabe destacar que el artículo 101.4 de la LGCA prevé exenciones para aquellos prestadores televisivos que cumplan, de forma acumulativa, con dos condiciones: bajo volumen de negocio y bajo nivel de audiencia, en los términos que se determinen en un futuro Reglamento.

Hasta que reglamentariamente no se definan estas condiciones, que determinen los criterios específicos que permitan a un prestador acogerse a la exención, la disposición transitoria cuarta de la LGCA dispone que serán de aplicación los siguientes criterios:

- 1) Se entenderá por prestadores con un bajo volumen de negocio aquellos cuyo nivel de ingresos anuales sea inferior a los 2 millones de euros.
- 2) En relación con el concepto de baja audiencia, la disposición establece diferentes niveles atendiendo al tipo de servicio de comunicación audiovisual que se presta:
 - Servicios televisivos lineales: audiencia inferior al 2%.
 - Servicios televisivos a petición: audiencia inferior al 1%.

Con el objetivo de identificar a aquellos prestadores de servicios que podrían beneficiarse de la citada exención, la SSR de la CNMC dictó, el 23 de febrero de 2023, un primer *“Acuerdo sobre la supervisión de la exención del cumplimiento de las obligaciones en materia de accesibilidad que contempla la Ley general de la comunicación audiovisual”* donde se venían a fijar los criterios para la determinación de las citadas exenciones, así como aquellas condiciones concretas que debían aplicarse para el ejercicio 2023². Posteriormente, mediante acuerdos de la SSR de fecha 29 de junio de 2023³ y 12 de julio de 2024⁴ se fijaron los criterios aplicables a los ejercicios 2024 y 2025, respectivamente.

Hasta que se apruebe la normativa reglamentaria correspondiente, la CNMC continuará aprobando anualmente nuevos acuerdos que establezcan parámetros necesarios para que los prestadores de servicios de comunicación audiovisual televisivos puedan conocer con suficiente antelación si pueden acogerse a los supuestos de exención que contempla la LGCA.

De forma adicional, a la hora de elaborar el presente informe, se ha tenido en cuenta lo establecido por el acuerdo de 23 de febrero de 2023 antes citado, respecto de aquellos prestadores de servicios que por su naturaleza no alcanzan el 0,3 de audiencia:

“(..) en el mercado audiovisual existen agentes cuyo modelo de negocio consiste en ofrecer al público un elevado número de canales o catálogos dirigidos a audiencias minoritarias. Estos servicios son en su mayoría de

² <https://www.cnmc.es/expedientes/umbdtsa00122>

³ <https://www.cnmc.es/expedientes/umbdtsa00323>

⁴ <https://www.cnmc.es/expedientes/umbdtsa01424>

naturaleza experimental, de lanzamiento reciente, o están dirigidos a un público marginal.

Las Directrices de la Comisión para el seguimiento de la solicitud de los artículos 16 y 17, de la DSCA, en relación con las obligaciones de promoción de obra europea, establecen, para los deberes de información o reporting, que para niveles de audiencia por debajo del 0,3%, puede suponerse que las obligaciones de reporting pueden imponer una carga muy pesada a los canales concernidos.

Con objeto de no desincentivar la creación de nuevas empresas, fomentar el desarrollo de mercado y evitar cargas excesivas, de forma transitoria, y mientras que el futuro Reglamento no fije los requisitos para este tipo de servicios, por su escasa presencia en el mercado, no se priorizará la supervisión sobre el cumplimiento de esta obligación de los servicios con una audiencia inferior al 0,3%, al margen de cuales sean los ingresos del prestador”.

Siguiendo estos criterios, los prestadores que se hallaban por debajo del mencionado 0,3% de audiencia no han sido objeto de supervisión durante el ejercicio 2024.

4. FUENTES Y METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Para llevar a cabo la supervisión y control del cumplimiento de las obligaciones de accesibilidad contenidas en la LGCA, esta Comisión ha recopilado datos a través de diversas fuentes.

Por un lado, la CNMC se ha valido de los datos proporcionados por los proveedores de servicios de comunicación audiovisual. Con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones en materia de accesibilidad, se remitió a los distintos prestadores de servicios televisivos un requerimiento de información con un doble objetivo:

- Identificar todos aquellos prestadores de servicios audiovisuales televisivos que, cumpliendo los requisitos establecidos en la disposición transitoria cuarta de la LGCA, debían ser considerados exentos del cumplimiento de las obligaciones de accesibilidad en el ejercicio 2024⁵.
- Identificar a todos aquellos prestadores de servicios de comunicación audiovisual televisiva no exentos del cumplimiento de estas obligaciones, a quienes se les requirió información trimestral sobre los niveles de cumplimiento alcanzados en materia de accesibilidad.

5 Todos aquellos que se consideraron exentos debían presentar una declaración de responsable sobre este extremo.

El presente análisis se ha efectuado sobre el volumen total de la programación emitida por aquellos prestadores de servicios de comunicación audiovisual televisiva sujetos a obligaciones de accesibilidad.

De forma complementaria a este requerimiento, desde la entrada en vigor de las obligaciones en materia de accesibilidad de la vigente LGCA el pasado 9 de abril de 2023, la CNMC ha llevado a cabo una labor de monitorización y control de los contenidos ofrecidos por los distintos proveedores obligados.

Para poder hacer frente a esta labor de supervisión encomendada a la CNMC, con fecha 26 de enero de 2023 se formalizó un contrato de asistencia técnica con el Gabinete de Estudios de la Comunicación Audiovisual, S.L (en adelante, GECA)⁶ para el período 2023-2027⁷. A través de este contrato, se monitorizan semanalmente las medidas de accesibilidad que se insertan en el contenido emitido por un canal o plataforma audiovisual a nivel cuantitativo, así como las nuevas exigencias que impone la LGCA en cuanto a géneros programáticos, horarios específicos de emisión y calidad de los servicios.

Ante la falta de detalle por parte de la LGCA para valorar algunas de estas nuevas exigencias de carácter cualitativo, sería deseable que el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública (en adelante, MTDFP) concrete estos parámetros en un futuro Real Decreto. Debido a la ausencia de criterios claros que permitan evaluar el cumplimiento de estos nuevos requisitos para efectuar los correspondientes análisis de control por parte de la CNMC, esta ha utilizado criterios provisionales para supervisar el cumplimiento de las obligaciones de accesibilidad⁸, los cuales serán expuestos a lo largo del presente informe.

Para llevar a cabo esta labor de supervisión, la CNMC ha contado con la colaboración del Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción (en adelante, CESyA) y el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (en adelante, CNSLE), ambos centros estatales técnicos de referencia en materia de accesibilidad audiovisual para personas con discapacidad.

⁶ <https://www.cnmc.es/expedientes/220154>

⁷ Conforme a lo dispuesto en el citado contrato, la CNMC puede solicitar anualmente al contratista la elaboración de un máximo de 50 peticiones de análisis de contenidos. En cada petición se analiza la presencia y calidad del subtitulado, audiodescripción y lengua de signos en 168 horas de contenidos de un determinado canal o servicio.

⁸ Estos criterios fueron puestos en conocimiento de los prestadores audiovisuales a través de los distintos informes de supervisión.

5. Análisis del cumplimiento de las obligaciones impuestas por la LGCA en materia de accesibilidad

5.1. Prestadores de servicios televisivos lineales en abierto

5.1.1. Consideraciones generales

El artículo 102.1 de la LGCA establece que los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo lineal en abierto cumplirán las siguientes obligaciones para garantizar la accesibilidad de sus contenidos:

- a) *Un mínimo de ochenta por ciento de los programas subtítulos desde el inicio de la prestación del servicio de comunicación audiovisual y, en todo caso, subtítulo de los programas emitidos en el horario de máxima audiencia.*
- b) *Un mínimo de cinco horas semanales de programas en lengua de signos, prioritariamente emitidos en el horario de máxima audiencia, entre los que deberán incluir noticiarios, programación infantil, programas de contenido informativo de actualidad, programas relacionados con los intereses de los consumidores o servicios religiosos.*
- c) *Un mínimo de cinco horas semanales de programas audiodescritos, prioritariamente emitidos en horario de máxima audiencia, entre los que deberán incluir películas cinematográficas de cualquier género incluido documental y animación, películas para televisión de cualquier género incluido documental y animación y series.*

Para los prestadores del servicio público de comunicación audiovisual televisivo lineal en abierto, el artículo 102.2 eleva las exigencias a un 90% de programación subtitulada y a 15 horas la programación audiodescrita y signada.

Como novedad, la LGCA permite que los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo lineal en abierto mediante ondas hertzianas terrestres puedan facilitar la accesibilidad de sus programas empleando los servicios prestados a través de televisión conectada.

En relación con los requisitos cualitativos que introduce la nueva LGCA, ante la falta de definición de criterios claros y a la espera de que los mismos sean fijados por un futuro Reglamento, la CNMC ha aplicado los siguientes criterios en el presente informe:

- Criterio de máxima audiencia:

La fijación de este parámetro se ha basado en los datos publicados por las principales empresas de medición de audiencias, respecto a los horarios del día con mayores niveles de audiencia en términos generales. Teniendo en cuenta lo anterior, se determinó que la franja horaria donde se concentra este mayor nivel es la comprendida entre las 15:00 y las 24:00.

Para el presente informe se entiende cumplido el requisito de emisión “*en máxima audiencia*” cuando el canal objeto de supervisión introduce el 50%

de su contenido subtulado dentro de esta franja horaria. Para los servicios de audiodescripción y lengua de signos, se considera cumplido el objetivo cuando la inclusión de estas medidas se ha efectuado sobre el 50% de las horas mínimas exigidas por la LGCA⁹, 5 horas semanales para los canales privados y 15 horas para los canales públicos (130 y 390 horas anuales, respectivamente¹⁰).

Cabe mencionar que buena parte de los prestadores han manifestado la necesidad de flexibilizar este parámetro fijado por la LGCA, de forma que se pueda tener en cuenta la audiencia específica de cada cadena, dado que muchas concentran sus máximas audiencias en horarios distintos a los fijados por el mercado.

- Inserción de medidas de accesibilidad en distintos géneros programáticos:

El artículo 102 de la LGCA exige que la lengua de signos se incluya en *“noticiarios, programación infantil, programas de contenido informativo de actualidad, programas relacionados con los intereses de los consumidores o servicios religiosos”* y la audiodescripción en *“películas cinematográficas de cualquier género incluido documental y animación, películas para televisión de cualquier género incluido documental y animación y series”*.

Teniendo en cuenta que el cumplimiento de esta exigencia resulta complejo para aquellos canales cuya temática no incluye este tipo de programación, el análisis de este requisito se ha excluido para aquellos canales cuya programación semanal no contiene más de 30 horas semanales de estos géneros programáticos.

Para aquellos proveedores que, si resulten obligados, se entenderá cumplido este requisito cuando el 50% de las horas mínimas exigidas se incorporen en esta tipología de programación de forma anual (130 horas para los canales privados y 390 horas para los públicos).

El análisis del conjunto de los requisitos exigidos en el artículo 102 de la LGCA se ha efectuado sobre un total de 26 canales, 5 de carácter público y 21 de naturaleza privada. Los resultados individuales obtenidos por cada uno de estos canales se detallan en los anexos I y II del presente informe. A continuación, se recogen las principales conclusiones alcanzadas respecto de cada uno de los servicios de accesibilidad.

⁹ En el ejercicio de la labor de supervisión que ha venido efectuando la CNMC se pudo advertir que la aplicación de este criterio sobre el total de la programación audiodescrita y signada por cada canal, y no por los mínimos exigidos en la LGCA, podría desincentivar a los prestadores audiovisuales a incluir más horas de las requeridas legalmente.

¹⁰ Esta cifra se calcula sobre la base del 50% de la obligación semanal (2,5 horas para los canales privados y 7,5 horas para los canales públicos), teniendo en cuenta que un año contiene 52 semanas.

5.1.2. Subtitulado

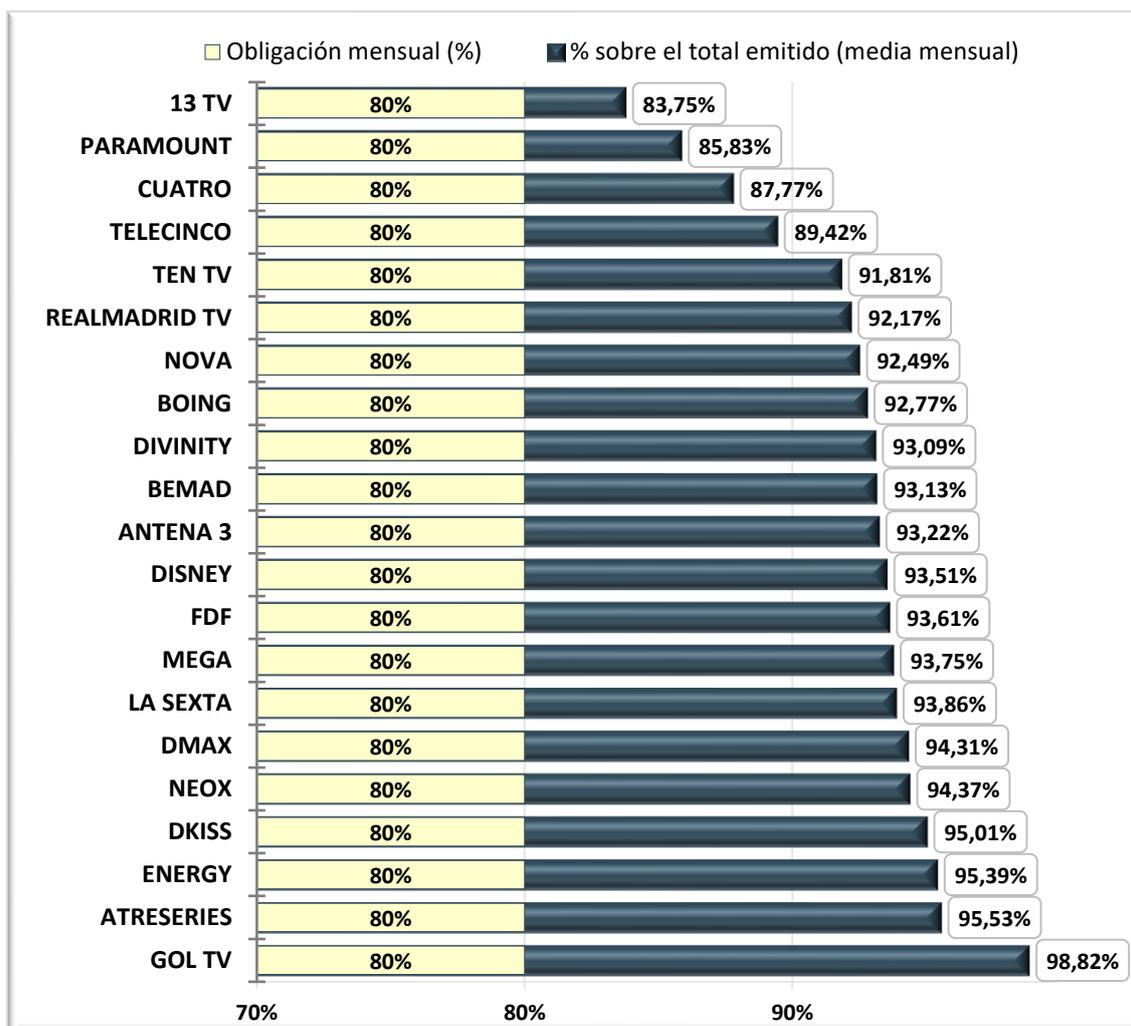
5.1.2.1. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024

El análisis del servicio de subtitulado en 2024 arroja resultados muy positivos, con independencia de la naturaleza, pública o privada, de los prestadores objeto de análisis.

En 2024 todos los prestadores obligados alcanzaron los mínimos cuantitativos exigidos por la LGCA. En este ejercicio se subtitularon un total de 188.949 horas, con un promedio de subtitulación del 93,8% del total de horas emitidas.

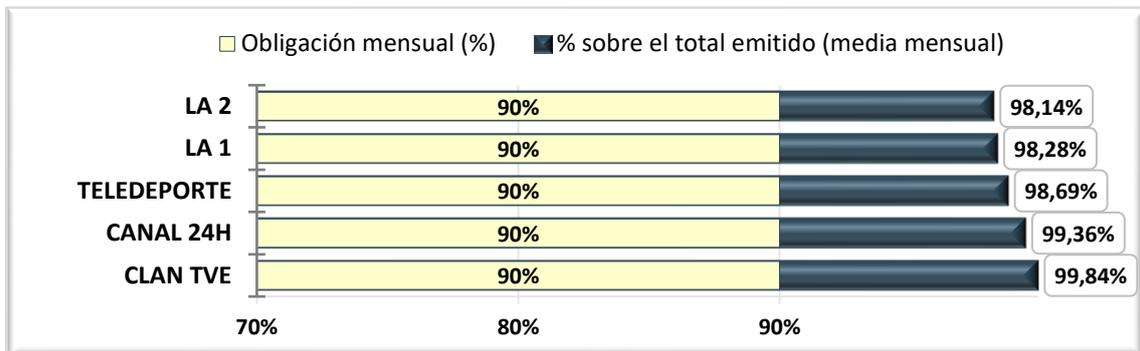
Los 21 canales de carácter privado emitieron un total de 146.522 horas subtituladas, lo que representa un promedio del 92,5%. La cadena Gol TV obtiene los mejores resultados, alcanzando casi la cifra del 99% de contenido subtitulado. Además, cabe destacar que únicamente cuatro cadenas se situaron en niveles inferiores al 90%.

Gráfico 1. Porcentaje medio de horas anuales de subtitulado por canal privado



Los canales públicos subtitularon un total de 42.427 horas anuales, situándose el porcentaje medio de programación subtitulada en el 98,9%. Este dato es especialmente relevante si tenemos en cuenta que, además del mayor grado de cumplimiento exigido por la LGCA a la CRTVE por su carácter público (10% adicional al exigido a los canales privados), el esfuerzo del prestador público se acrecienta significativamente debido a que la norma no obliga a subtitular la publicidad. Por tanto, al tener más horas de emisión debido a su menor actividad publicitaria en comparación con las cadenas privadas, el nivel de exigencia para estos canales es mayor.

Gráfico 2. Porcentaje medio de horas anuales de subtitulado por canal público



5.1.2.2. Distribución del subtitulado por franjas horarias

En cuanto al requisito de emisión de programación en horario de máxima audiencia, los porcentajes exigidos y efectivamente incorporados por los prestadores son tan elevados, por encima del 80% y 90% de la emisión, que el servicio de subtitulado está presente de forma mayoritaria en todas las franjas horarias.

Gráfico 3. Porcentaje medio de horas anuales de subtitulado por franja horaria

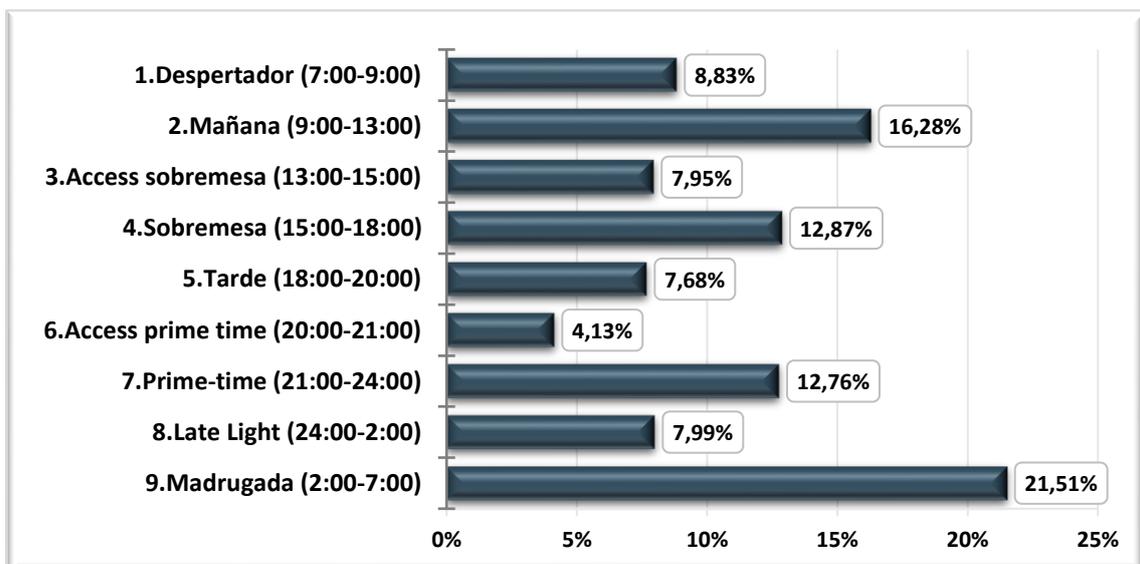
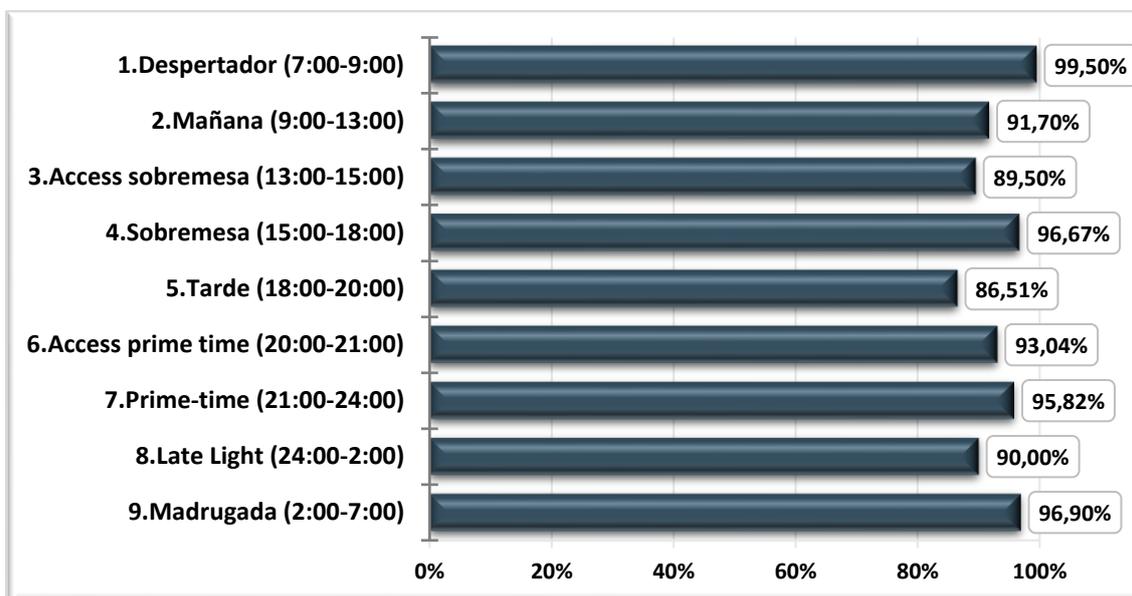


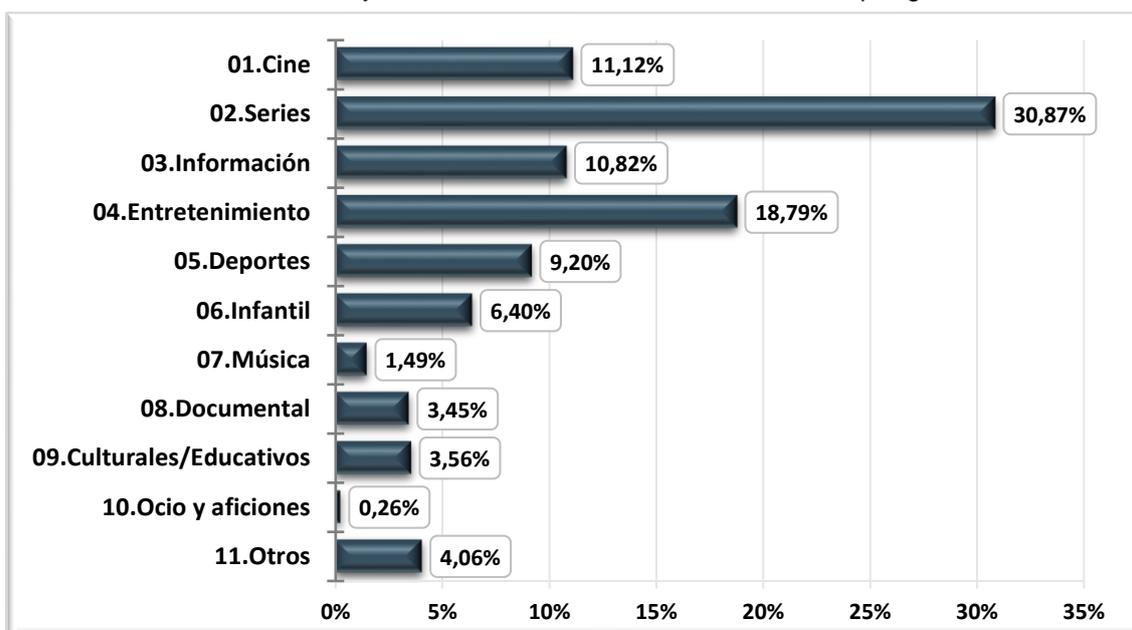
Gráfico 4. Distribución de horas anuales de subtulado por franja horaria sobre el total emitido



5.1.2.3. Distribución del subtulado por géneros programáticos

La LGCA no especifica géneros concretos en los que deba introducirse el servicio de subtulado. Los programas de ficción, incluyendo cine y series, fueron los que insertaron más subtulado (42%), seguidos por el entretenimiento (18,8%) e informativos (10,8%).

Gráfico 5. Porcentaje medio de horas anuales de subtulado por géneros

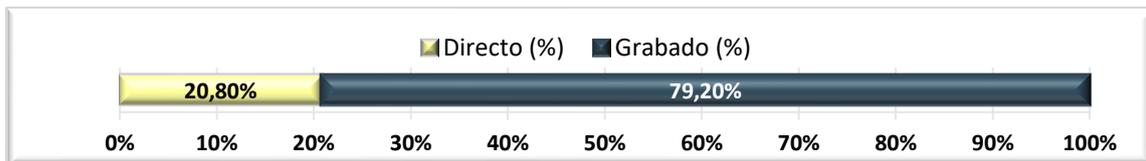


5.1.2.4. Calidad

La LGCA en su artículo 101.1.d) establece la obligación de “*Garantizar el cumplimiento progresivo de los requisitos de calidad del subtítulo y de la audiodescripción conforme a la normativa de calidad española UNE*”.

Para valorar la calidad del servicio de subtítulo, la CNMC se ha valido de los distintos análisis semanales de seguimiento llevados a cabo por GECA. En términos generales, el grado de cumplimiento sobre la calidad del subtítulo del conjunto de canales se situó en el 96%¹¹ durante 2024. Sin embargo, los resultados variaron considerablemente entre los prestadores que basan su programación en programas grabados (canales temáticos)¹², que alcanzaron niveles de calidad cercanos al 100%, y aquellos canales cuya programación es mayoritariamente en directo¹³ (canales generalistas, deportivos o puramente informativos), donde el nivel de calidad se situó en torno al 91,9%.

Gráfico 6. Porcentaje medio de horas anuales de subtítulo grabado y en directo



En este sentido, los proveedores de contenido en directo demandan que se considere la naturaleza especial de ciertos programas en directo a la hora de evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad. Argumentan que, en ocasiones, los retardos superan ligeramente los 8 segundos permitido en la norma UNE 1530102012 debido a la dificultad de sincronizar los subtítulos con el audio y las imágenes en programas sin guion previa, especialmente en tertulias, debates o magazines donde es frecuente que se solapen distintas conversaciones. La citada norma UNE está actualmente en proceso de revisión, foro donde se podrá debatir la necesidad de modificar estos parámetros¹⁴.

¹¹ Los parámetros de calidad que han sido objeto de medición, de conformidad con lo establecido en la Norma UNE, han sido el tamaño mínimo de los caracteres legibles para personas con visión normal y el sincronismo entre subtítulos y audio suficiente para permitir seguimiento del programa

¹² De conformidad con el punto 5.2 de la Norma UNE, excepto en el caso del subtítulo en directo, las entradas y salidas de los subtítulos deben coincidir, siempre que sea posible, con el movimiento labial, con los cambios de plano, con la locución y/o con la información sonora.

¹³ De conformidad con el punto 5.3 de la Norma UNE, el subtítulo en directo se debería minimizar el retardo entre la emisión del contenido y del subtítulo correspondiente, entendiéndose que, en el estado actual de la tecnología un retardo razonable tendría que ser inferior a 8 segundos.

¹⁴ A finales de 2024, se reactivó el grupo de normalización, CTN-UNE 153/SC 5 “Ayudas a la Comunicación” Subcomité perteneciente al Comité Técnico de Normalización CTN-UNE 153 “Productos de apoyo para personas con discapacidad”.

Desde julio de 2023, fecha en la que entraron en vigor las obligaciones de accesibilidad de la vigente LGCA, la CNMC ha constatado una mejora considerable en la calidad del subtítulo en directo, sin que se hayan constatado excesos muy por encima de lo permitido. Los primeros análisis efectuados durante el segundo semestre del ejercicio 2023 situaban la media de calidad de subtítulo en directo en torno al 83,4%, por lo que la mejora en este período ha sido superior a ocho puntos porcentuales.

5.1.2.5. Señalización

El artículo 101.1 h) de la LGCA establece la obligación de los prestadores de servicios de comunicación audiovisual de *“Garantizar que las guías electrónicas de programación previstas en la normativa de telecomunicaciones están sincronizadas con los programas que efectivamente se emiten y que dichas guías informan señalizando claramente las medidas de accesibilidad de dichos programas”*.

La mayoría de los prestadores indican que están señalizando la programación con medidas de accesibilidad en la EPG, información que se remite a Cellnex para su difusión a través de la señal TDT. Sin embargo, algunos proveedores señalan que muchos modelos de televisores no muestran esta información correctamente o lo hacen de forma parcial.

En cuanto a la señalización en pantalla, la LGCA no establece ninguna obligación concreta. No obstante, conscientes de la importancia de que los usuarios conozcan los servicios de accesibilidad disponibles en la programación, la CNMC ha realizado un seguimiento sobre cómo los distintos prestadores audiovisuales señalizan esta información en pantalla.

Los resultados muestran que, alrededor del 85% de la programación subtitulada, estuvo señalizada correctamente al inicio de cada programa. En casos puntuales se detectaron errores de señalización, como la ausencia de pictogramas cuando el programa estaba subtitulado o la existencia de pictograma en programas que no tenían este servicio. La mayor parte de la ausencia de señalización se detectó en emisiones consecutivas de una misma serie o programa, donde es práctica habitual que los prestadores incorporen únicamente la mosca informativa al principio de la primera emisión.

Para mejorar la información sobre los servicios de accesibilidad que ofrecen estos prestadores, el CESyA ha diseñado una web¹⁵ donde se pone a disposición de los usuarios las parrillas de programación que serán emitidas, incluyendo información sobre las medidas de accesibilidad¹⁶ que contendrán.

¹⁵ <https://cesya.es/servicios/programacion-accesible-actualizada/>

¹⁶ Esta información podrá ser consultada a través del Punto de Contacto Único creado por la CNMC en su página web.

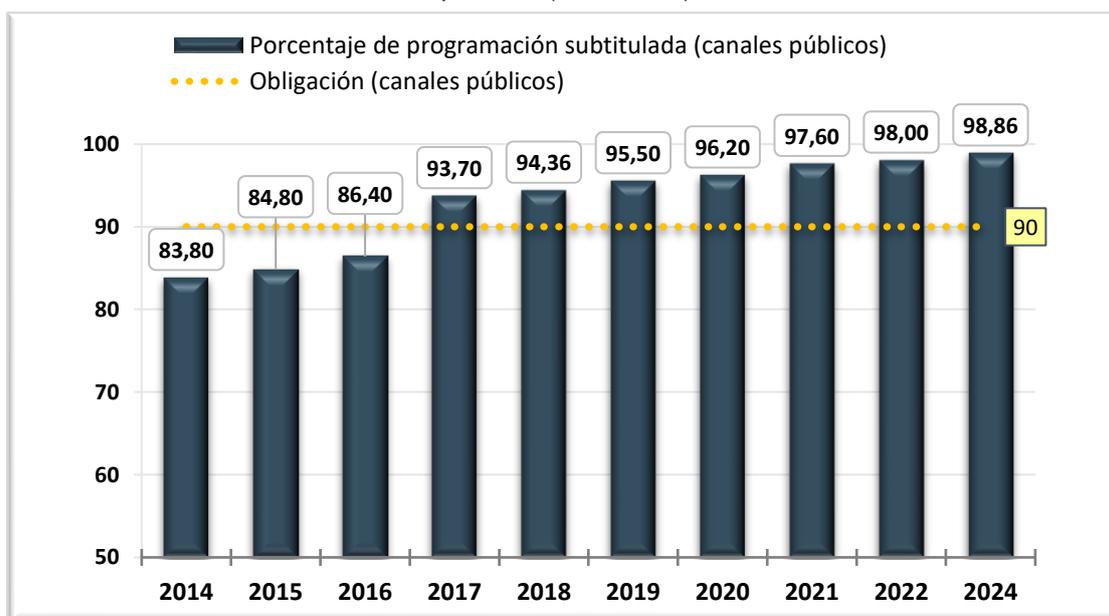
5.1.2.6. Conclusiones e impacto de la nueva LGCA en el subtulado

Desde su creación en 2014, la CNMC ha realizado una labor de supervisión para conocer el nivel de incorporación de las obligaciones de accesibilidad por los distintos sujetos obligados.

El subtulado es el servicio de accesibilidad que tradicionalmente ha tenido un mayor grado de implantación en los contenidos audiovisuales por parte de las cadenas televisivas lineales en abierto. Tras unos primeros años de adaptación a estas nuevas obligaciones¹⁷, a partir del año 2017 prácticamente todas las cadenas empezaron a obtener datos de cumplimiento que superaban ampliamente los mínimos exigidos por la LGCA-2010.

Esta tendencia positiva ha continuado tras la entrada en vigor de la nueva regulación impuesta en la actual LGCA. Los canales públicos, a pesar de tener el mismo nivel de exigencia (90% de contenido subtulado), han mejorado la cifra hasta un 98,9%¹⁸.

Gráfico 7. Evolución del porcentaje medio de horas anuales subtuladas en los canales públicos (2014-2024)

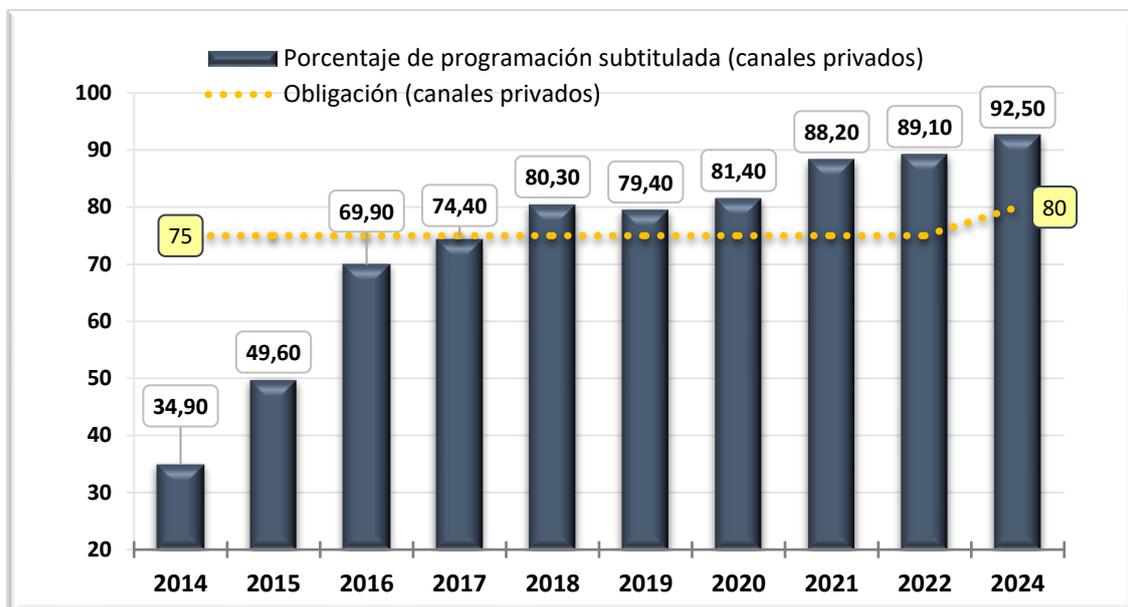


Los canales privados, a los que la norma actual aumenta su nivel de exigencia de un 75% a un 80%, también han incrementado el nivel de penetración de este servicio en más de un 2%.

¹⁷ Los niveles mínimos de cumplimiento en materia de subtulados impuestos por la LGCA-2010 eran 90% para canales públicos y 75% para los privados.

¹⁸ El ejercicio 2023 no fue objeto de análisis por constituir un año de transición.

Gráfico 8. Evolución del porcentaje medio de horas anuales subtituladas en los canales privados (2014-2024)



En cuanto a la distribución por géneros y horarios, como en años anteriores, la subtitulación sigue insertándose principalmente en los programas de ficción y entretenimiento, distribuyéndose de forma más o menos equilibrada por todas las franjas horarias.

5.1.3. Audiodescripción

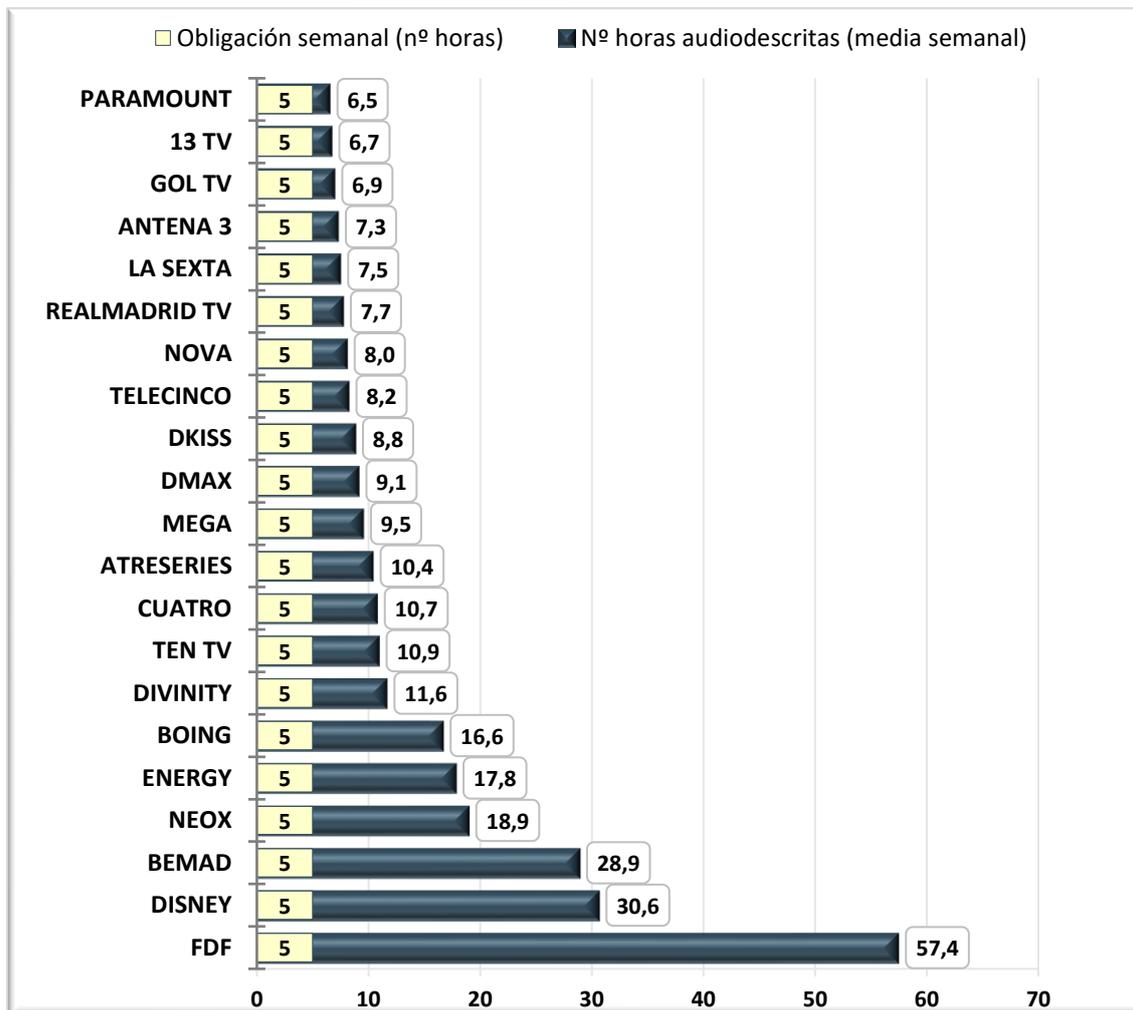
5.1.3.1. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024

Durante el ejercicio 2024, la audiodescripción estuvo presente en un total de 24.728 horas, con un promedio semanal de 475 horas.

Los 21 canales de carácter privado emitieron un total de 15.890 horas anuales de contenido audiodescrito¹⁹, lo que representa un promedio semanal de 305 horas. Todos los canales privados superaron las 5 horas semanales mínimas exigidas, destacando especialmente la cadena FDF, con una media semanal superior a las 57 horas de audiodescripción, y las cadenas Disney y BeMad, con cifras cercanas a las 30 horas.

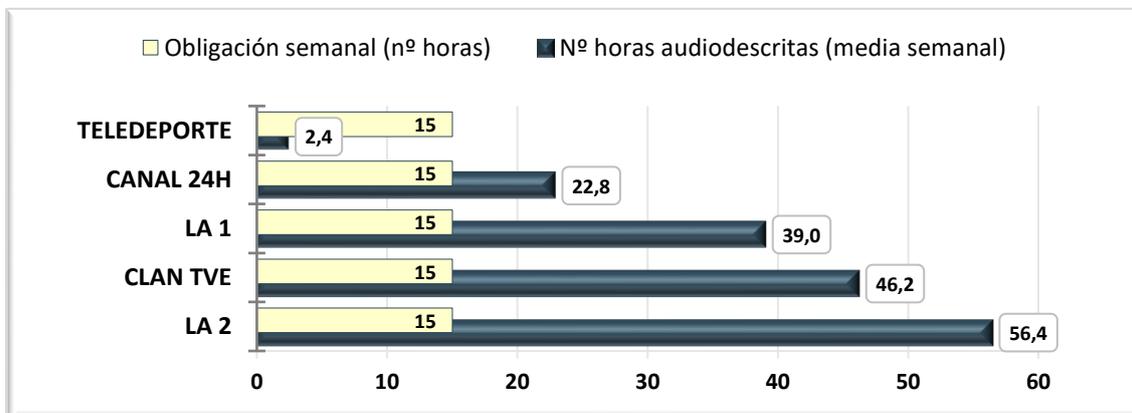
¹⁹ Los cálculos semanales se han efectuado sobre las 52 semanas comprendidas entre el 1 de enero de 2024 y el 29 de diciembre de 2024.

Gráfico 9. Promedio semanal de horas audiodescritas por canales privados



Por su parte, los canales públicos alcanzaron un total de 8.838 horas de audiodescripción, con una media de 170 horas semanales. Sin embargo, no todos los canales alcanzaron el mínimo de horas exigidas.

Gráfico 10. Promedio semanal de horas audiodescritas por canales públicos



En los distintos análisis realizados en los últimos años por la CNMC, tanto en los informes relacionados con el cumplimiento de las obligaciones de accesibilidad como en los relacionados con el cumplimiento de las obligaciones de servicio público por parte de CRTVE, se ha advertido la falta de audiodescripción en los canales Teledeporte y Canal 24H.

Esta ausencia de audiodescripción ha sido justificada por el prestador público alegando que, el contenido temático de ambas cadenas (retransmisiones deportivas e informativos), ya dispone de narraciones específicas que permiten la comprensión de las personas con discapacidad visual sin necesidad de incorporar un audio adicional. Además, el hecho de que los programas emitidos en estos canales sean en su mayoría en directo, con locuciones constantes, pocos silencios y duración incierta, dificulta la introducción de la audiodescripción sin que la misma se solape con el audio del programa.

A lo largo del 2024, el canal Teledeporte ha insertado la audiodescripción de forma muy puntual, no alcanzando el mínimo exigido. Por el contrario, el Canal 24H ha introducido novedades significativas. En el mes de julio, CRTVE informó a la CNMC sobre la puesta en marcha de un proyecto para incluir un sistema automático de audiodescripción que elimina la barrera que encuentran las personas con discapacidad visual cuando en una noticia se habla en un idioma diferente del castellano y cuya traducción sólo se hace como texto en un faldón de la imagen. Este sistema realiza la traducción simultánea al castellano y la emite como audiodescripción, haciendo accesible todo el contenido de la noticia. Con la inclusión de este servicio, a partir de julio de 2024, las horas de audiodescripción semanal de este canal dejaron de ser deficitarias, alcanzando un promedio semanal de 43 horas.

5.1.3.2. Distribución de la audiodescripción por franjas horarias

La vigente LGCA ha reforzado las medidas de accesibilidad exigiendo que los programas audiodescritos se emitan prioritariamente en horarios de máxima audiencia. Esta nueva exigencia intenta paliar los altos porcentajes de programación audiodescrita que se concentraban en horarios de menor audiencia en ejercicios anteriores. En los últimos informes elaborados por la CNMC, el porcentaje de programación emitido entre las 00:00 y las 09:00 superaba el 55% del total. Este porcentaje se ha reducido en el ejercicio 2024 a un 35%.

Resulta significativo que los contenidos emitidos en las franjas consideradas de máxima audiencia por las principales empresas de medición de audiencias (entre las 15:00 y las 00:00) han duplicado su programación audiodescrita, pasando del 24,6% en el último informe de la CNMC sobre las obligaciones de accesibilidad de la LGCA-2010, a casi un 50% en el ejercicio 2024.

Gráfico 11. Distribución del total de horas audiodescritas por franjas horarias

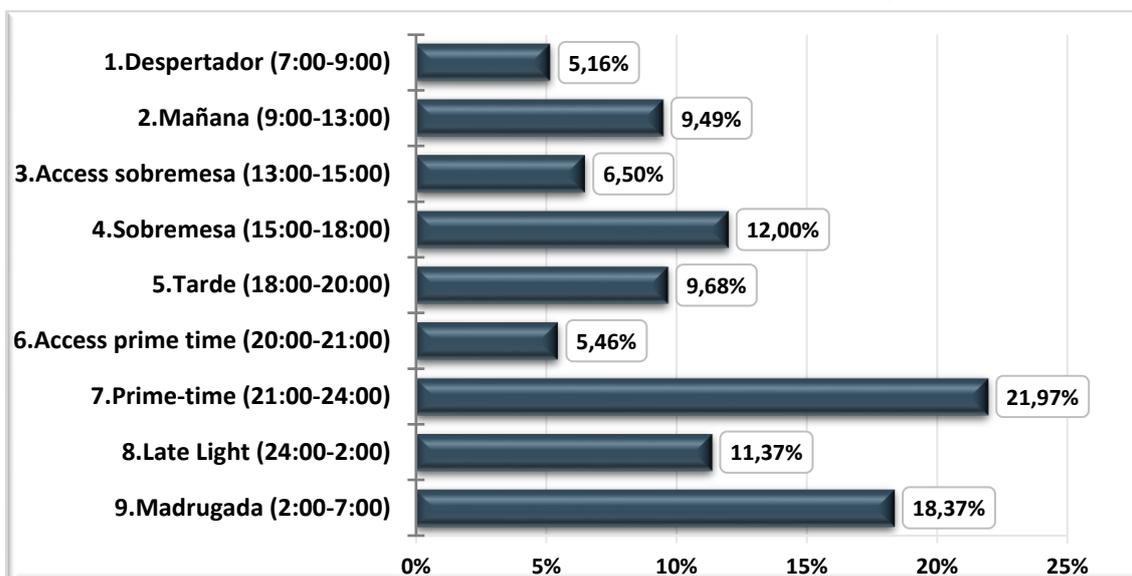
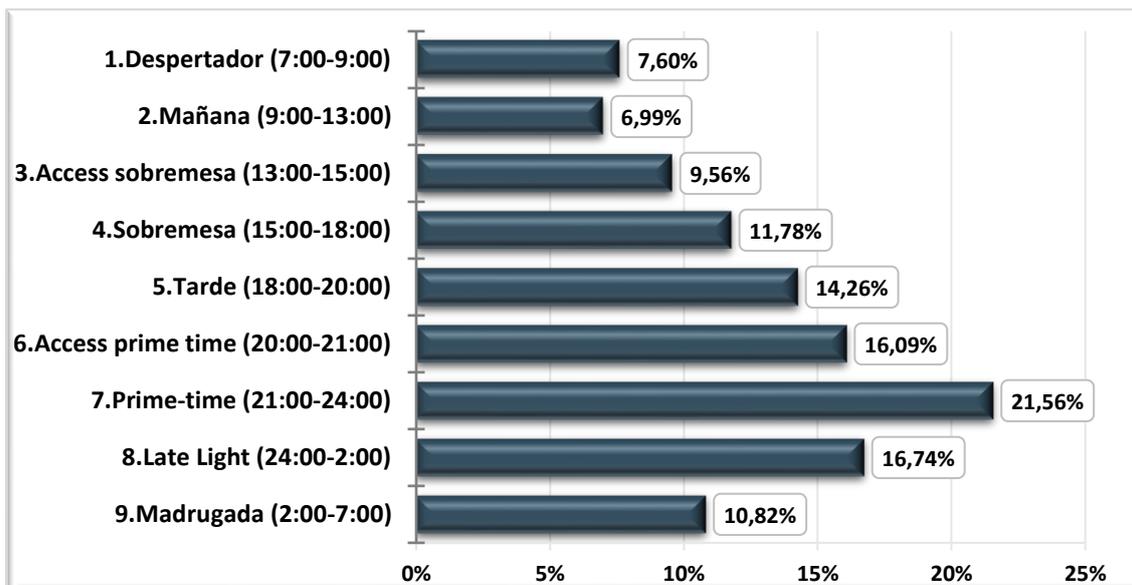


Gráfico 12. Distribución horas anuales audiodescritas por franjas horarias el sobre total emitido



Analizando los horarios de emisión por canales, y atendiendo al criterio aplicado por la CNMC de entender cumplida esta obligación cuando el 50% de las horas semanales obligatorias se insertan entre las 15:00 horas y las 00:00, lo que supondría un total de 390 horas anuales para cada uno de los canales públicos y 130 horas anuales en el caso de los canales privados, cinco de estos canales no habrían conseguido alcanzar el objetivo mínimo durante 2024: Antena 3 (126 horas), Teledепorte (110 horas), La Sexta (44 horas), DMax (108 horas) y Paramount (0 horas). El caso de este último canal llama especialmente la atención dado que toda su programación audiodescrita y signada se incorpora

en el mismo programa, “Alaska y Mario”, que se emite siempre en horario de madrugada.

Gráfico 13. Horas audiodescritas en horarios de máxima audiencia por canales privados

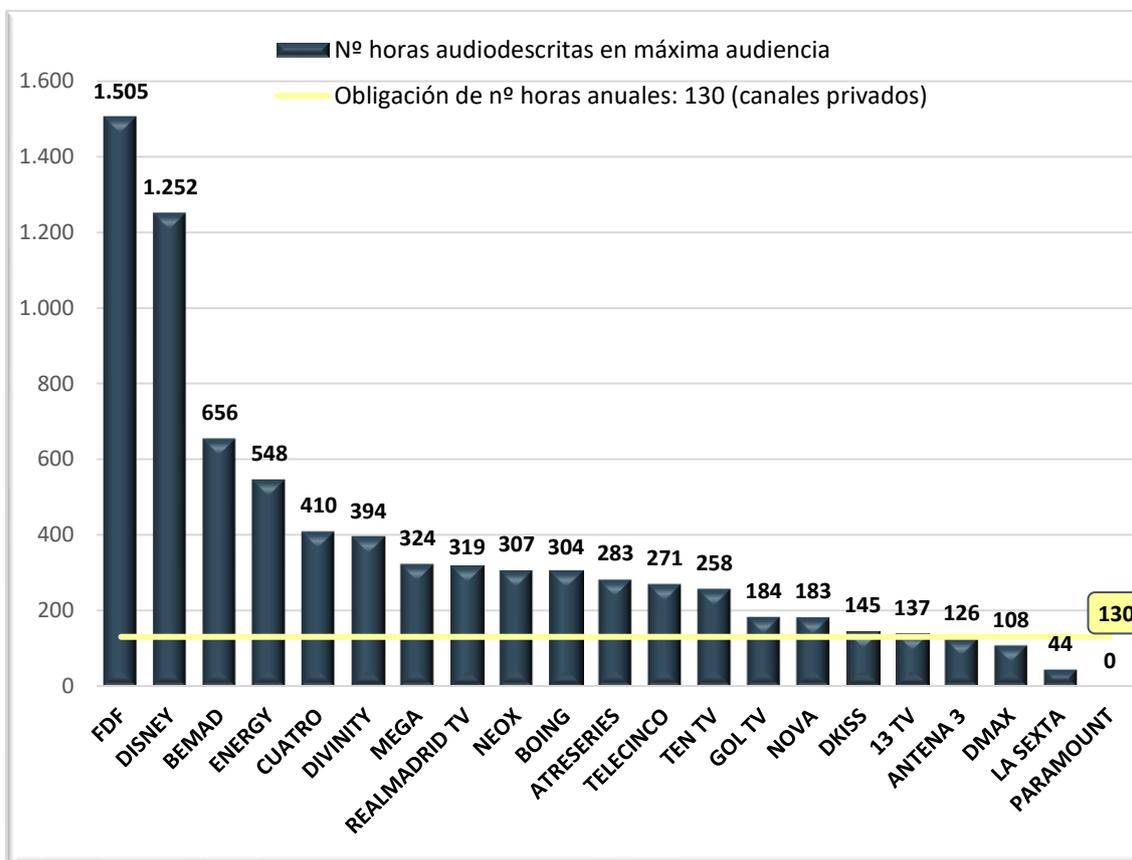
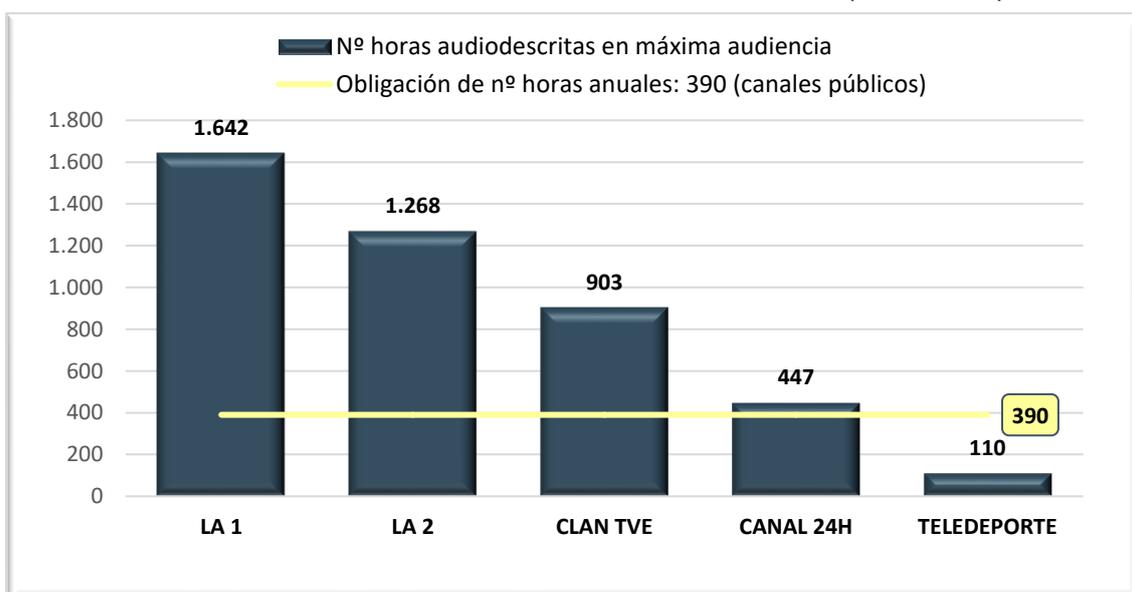


Gráfico 14. Horas audiodescritas en horarios de máxima audiencia por canales públicos

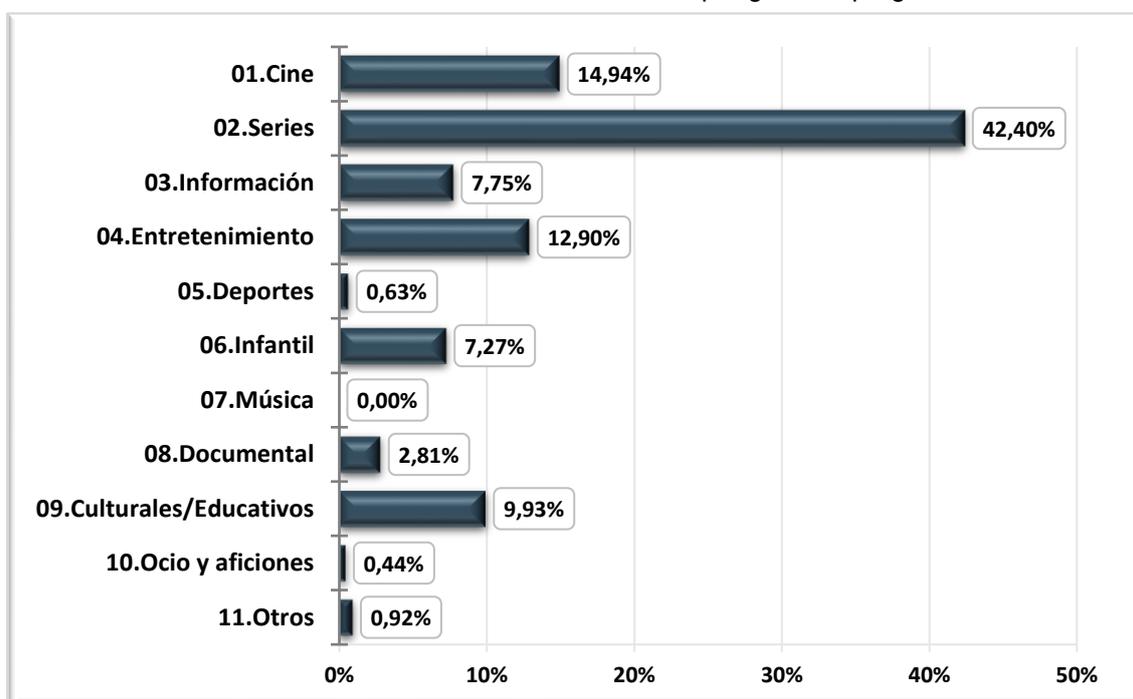


5.1.3.3. Distribución de la audiodescripción por géneros programáticos

La LGCA exige que entre los contenidos audiodescritos se incluyan prioritariamente “*películas cinematográficas de cualquier género incluido documental y animación, películas para televisión de cualquier género incluido documental y animación y series*”.

Los datos aportados por el conjunto de prestadores obligados muestran que más del 67% del total de programación audiodescrita (cine, series, infantil y documental) respondía a la tipología de géneros programáticos exigidos por la LGCA.

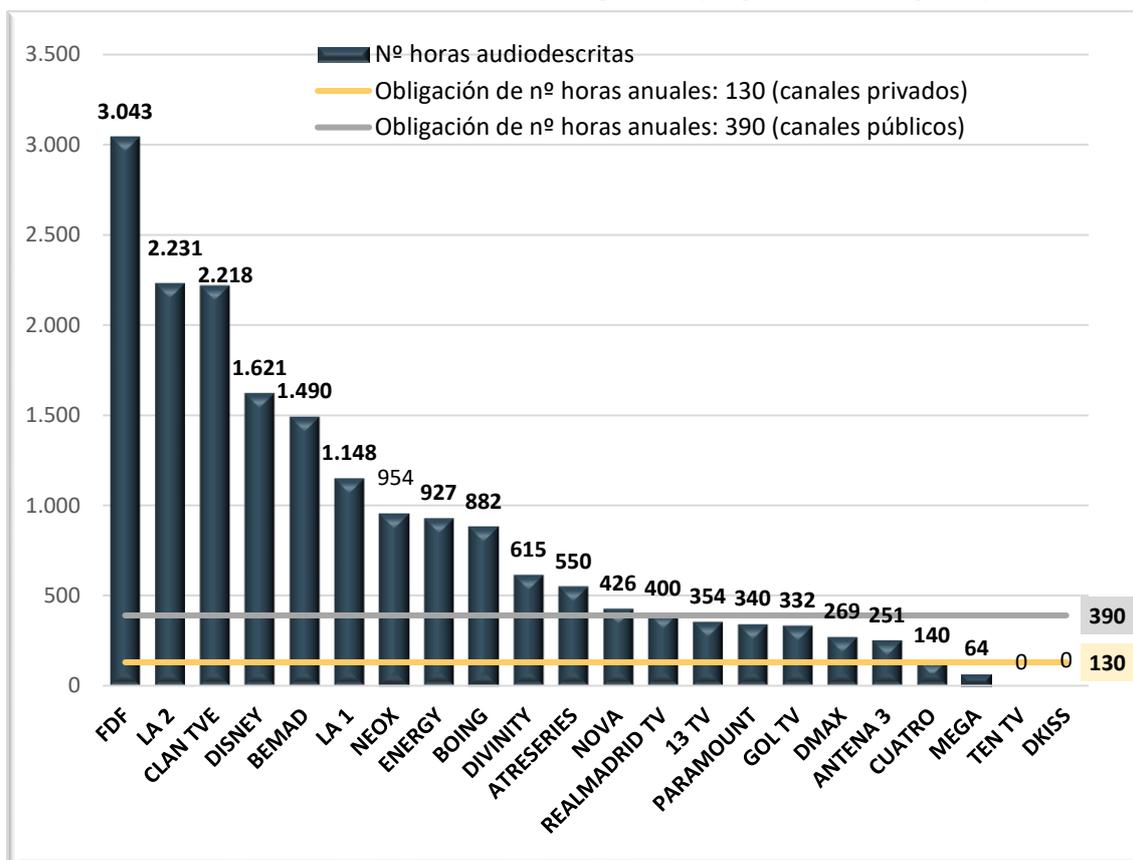
Gráfico 15. Distribución de horas audiodescritas por géneros programáticos



Analizados estos datos de forma individualizada, observamos que cinco canales de carácter privado, Mega (64 horas), Telecinco (42 horas), La Sexta (5 horas), Dkiss (0 horas) y Ten TV (0 horas), no llegaron a emitir 130 horas anuales de audiodescripción en los géneros exigidos por el artículo 102.1 c) de la LGCA, mientras que los canales 24Horas (25 horas) y Teledporte (0 horas) tampoco alcanzaron las 390 horas anuales que corresponden a los canales públicos.

Sin embargo, siguiendo la premisa fijada por la CNMC de considerar exentos de esta obligación a aquellos canales que no emitan más de 30 horas de estos contenidos de forma semanal, se ha considerado excluidos de esta obligación a los canales Telecinco, La Sexta, Teledporte y 24Horas.

Gráfico 16. Número de horas audiodescritas por géneros programáticos exigidos por la LGCA

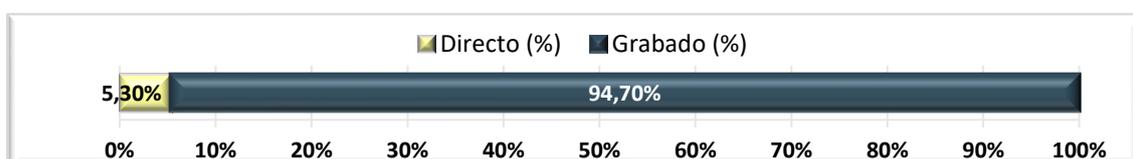


5.1.3.4. Calidad del servicio de audiodescripción

En materia de calidad, todos los contenidos audiodescritos revisados por esta CNMC cumplieron con los criterios de calidad establecidos²⁰.

Cabe reseñar que la audiodescripción se realiza casi en su totalidad en programas grabados, lo que facilita la calidad de este servicio.

Gráfico 17. Porcentaje medio de horas anuales de audiodescripción en grabado y en directo



²⁰ Conforme a lo establecido en la Norma UNE 153020:2005 en los trabajos de supervisión se ha analizado la existencia de un sincronismo entre el audio y la acción suficiente que permita el seguimiento del programa.

5.1.3.5. Señalización

Las observaciones respecto a la señalización en EPGs del servicio de audiodescripción son análogas a las señaladas para el servicio de subtulado.

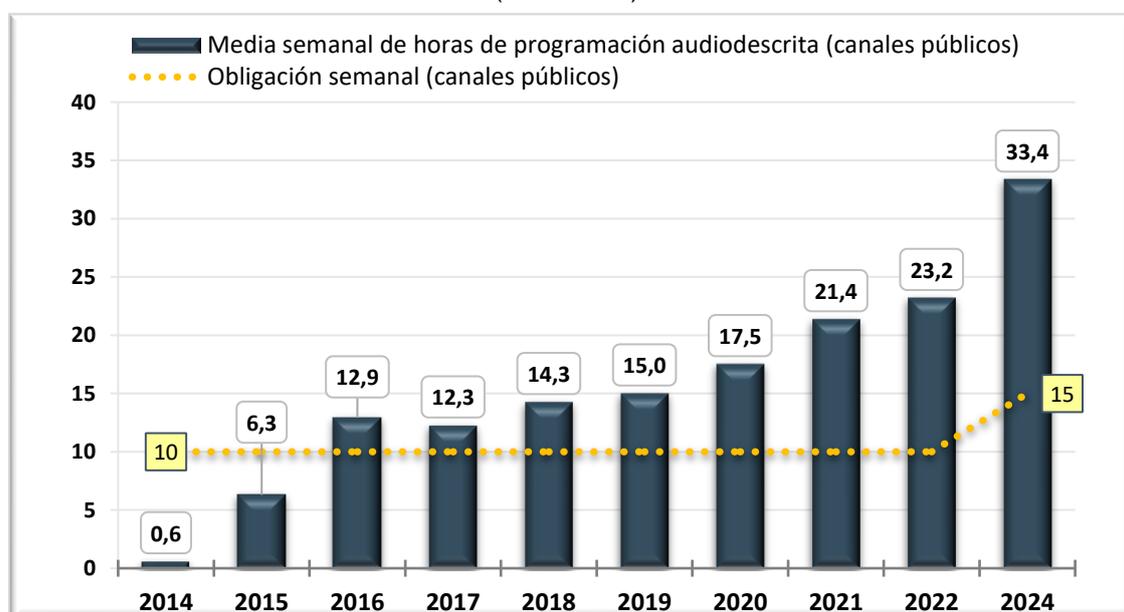
En cuanto a la señalización en pantalla, los análisis muestran que más del 94% de la programación audiodescrita estuvo bien señalizada. Al igual que en el servicio de subtulado, la mayor parte de los errores de señalización se debieron a la decisión de los prestadores audiovisuales de no emitir este aviso al inicio de emisiones consecutivas de una misma serie o programa.

5.1.3.6. Conclusiones e impacto de la nueva LGCA en el servicio de audiodescripción

La implementación de las nuevas obligaciones incorporadas por la LGCA de 2022 ha supuesto una mejora significativa tanto a nivel cuantitativo como cualitativo en materia de audiodescripción.

Entre los años 2014 y 2022, periodo en el que los prestadores de carácter público debían audiodescribir 10 horas semanales²¹, se experimentó un incremento paulatino del servicio de audiodescripción, pasando de ser prácticamente inexistente a superar las 23 horas semanales²². En 2024, con la obligación elevada a 15 horas, este incremento continúa, situándose las horas medias de audiodescripción en más de 33 horas, por encima de lo exigido.

Gráfico 18. Evolución del volumen de horas anuales audiodescritas en los canales públicos (2014-2024)

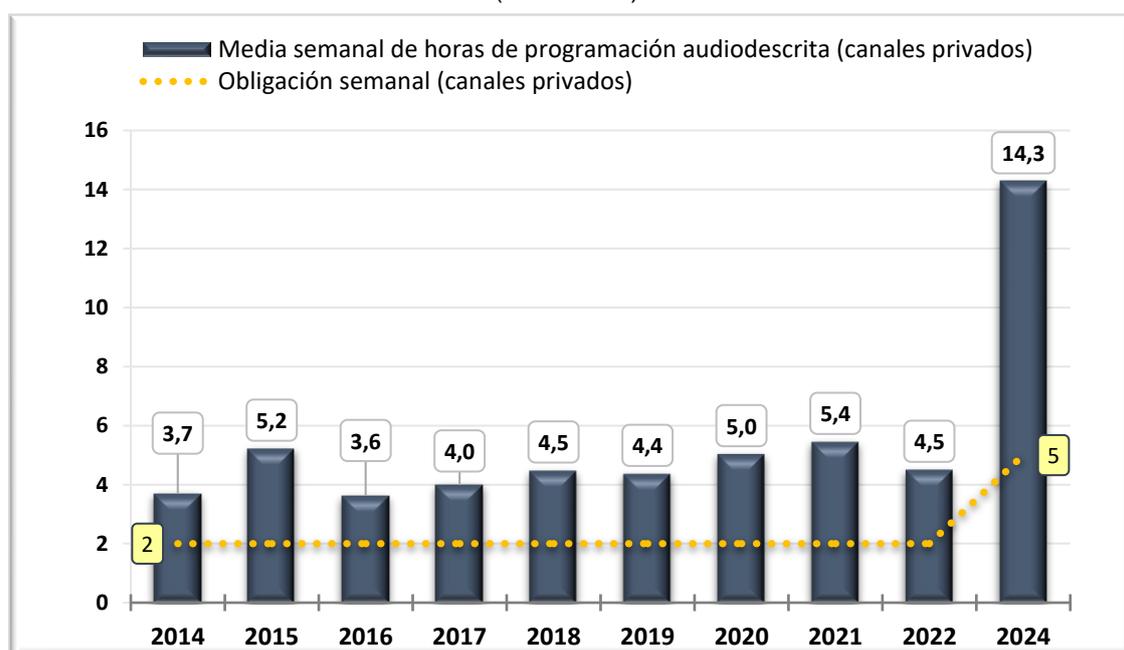


²¹ Conforme a lo establecido en el artículo 8.3 de la LGCA-2010.

²² El ejercicio 2023 no fue objeto de análisis por constituir un año de transición.

Respecto a los prestadores privados, en términos generales, todos los canales cumplían con las 2 horas de audiodescripción exigidas por la LGCA-2010. Sin embargo, no se observaba una evolución positiva anual, manteniéndose siempre el nivel de audiodescripción en torno a las 4 o 5 horas semanales. Tras la entrada en vigor de las nuevas obligaciones impuestas por el legislador, el incremento de las horas audiodescritas ha sido generalizado en prácticamente todas las cadenas televisivas, sobrepasando en 2024 las 14 horas de media semanales.

Gráfico 19. Evolución del volumen de horas anuales audiodescritas en los canales privados (2014-2024)



En el ámbito cualitativo, la mejora más significativa radica en la disminución de la emisión de programas audiodescritos en horarios de baja audiencia.

5.1.4. Lengua de signos

5.1.4.1. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024

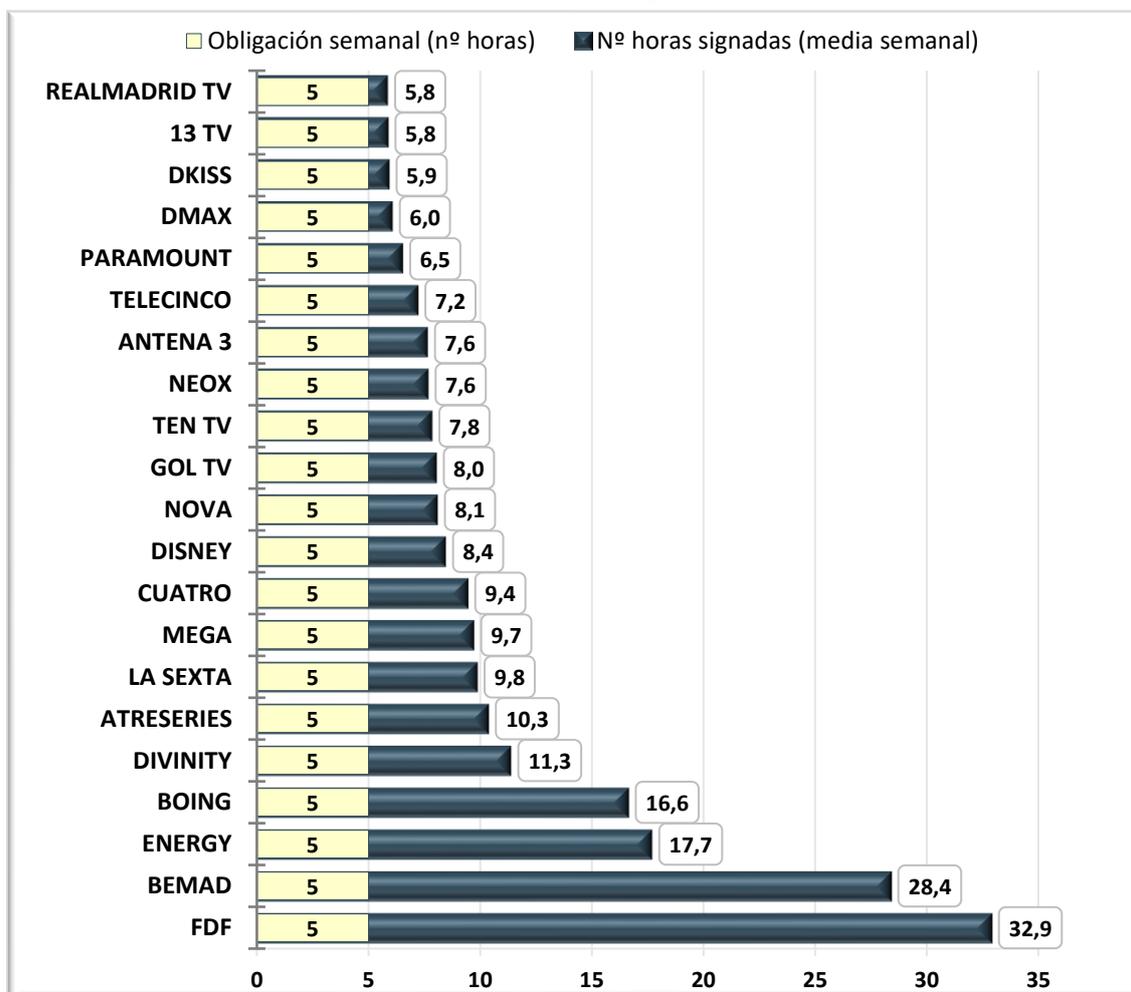
El análisis de las obligaciones cuantitativas relacionadas con la prestación del servicio de lengua de signos en el ejercicio 2024 refleja un cumplimiento generalizado por parte de todos los prestadores sujetos a esta obligación.

Durante 2024 se signaron un total de 21.842 horas²³, con un promedio semanal de 420 horas.

²³ Los cálculos semanales se han efectuado sobre las 52 semanas comprendidas entre el 1 de enero de 2024 y el 29 de diciembre de 2024.

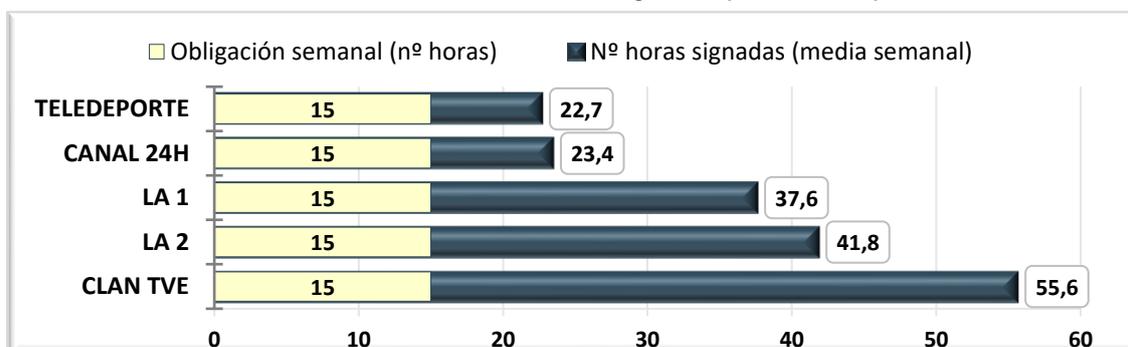
En cuanto al contenido signado por los 21 canales de carácter privado, se alcanzaron 12.239 horas anuales, lo que representa un promedio semanal de 235 horas.

Gráfico 20. Promedio semanal de horas signadas por canales privados



Por su parte, los canales públicos incluyeron la lengua de signos en un total de 9.603 horas, situándose la media semanal en 185 horas.

Gráfico 21. Promedio semanal horas signadas por canales públicos



Los buenos resultados obtenidos en el servicio de signado se deben, en gran medida, a la posibilidad introducida por el artículo 102.3 de la LGCA, que permite a los prestadores de servicios de comunicación audiovisual televisiva lineal en abierto mediante ondas hertzianas terrestres emplear los servicios prestados a través de televisión conectada para facilitar la accesibilidad a sus programas. Estos servicios, exige la norma, se deben tener en cuenta para computar el efectivo cumplimiento de las obligaciones de accesibilidad.

Tradicionalmente, la inserción de la lengua de signos en los canales TDT estaba condicionado por la necesidad de superponer la imagen de la ventana de signos sobre la imagen con audio, lo que hacía inviable tecnológicamente elegir la imagen signada de manera opcional en la pantalla (emisiones vía DVB). Por tanto, no se trata de un servicio que el usuario pueda activar o desactivar a su voluntad, como sucede en el caso del subtítulo y la audiodescripción. Este condicionante representaba la principal reticencia de los prestadores de servicios audiovisuales para aumentar el número de horas signadas.

Gracias a esta nueva posibilidad, los prestadores han comenzado a emitir lengua de signos a través de la señal Hbbtv, una tecnología que combina la televisión tradicional con contenido web y permite que aquellas personas que necesiten hacer uso del servicio de lengua de signos puedan disponer de él a demanda, sin necesidad de insertarlo en la señal general, evitando así ser invasivo para el resto de los telespectadores.

Hasta ahora, este nuevo sistema ha sido implementado por los canales de los principales grupos mediáticos, CRTVE, Mediaset, Atresmedia y por el canal Real Madrid TV. Durante la primera parte del año, estos prestadores han compaginado las diferentes vías de emisión. Sin embargo, a medida que avanzaba el año, se ha otorgado más peso a la tecnología HbbTV, alcanzando una cuota del 81% en la emisión de contenido signado a finales de año.

Además, esta tecnología permite la posibilidad de ofrecer a los usuarios facilidades para personalizar el servicio de lengua de signos según sus características y preferencias. Las cadenas públicas La 2 y Clan TV ya ofrecen esta funcionalidad.

5.1.4.2. Distribución de la lengua de signos por franjas horarias

La LGCA exige que los programas signados se emitan prioritariamente en horarios de máxima audiencia. Al igual que sucedía con el servicio de audiodescripción, esta medida intenta paliar los altos porcentajes de signado que se concentraban en horarios de menos audiencia en ejercicios anteriores.

En el caso concreto de la lengua de signos, el último informe elaborado por esta CNMC constató que el 82% de los programas signados fueron emitidos entre las 00:00 y las 09:00. Sin embargo, los datos aportados por los prestadores durante 2024 muestran que el porcentaje en esa misma franja horaria se ha reducido al 34%.

Gráfico 22. Distribución de horas signadas por franjas horarias

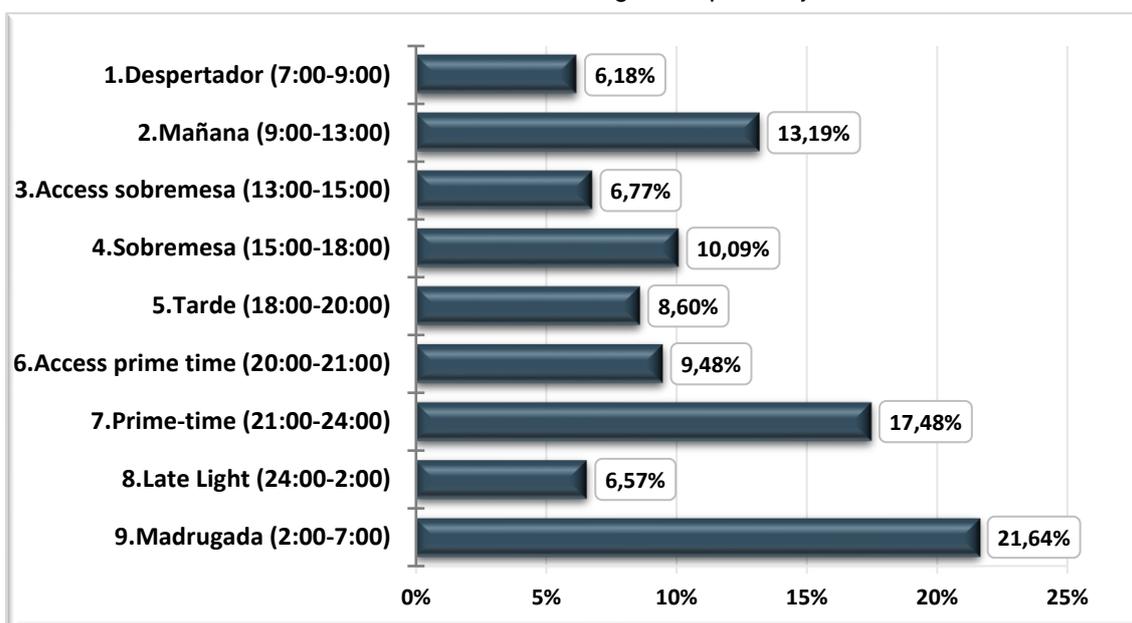
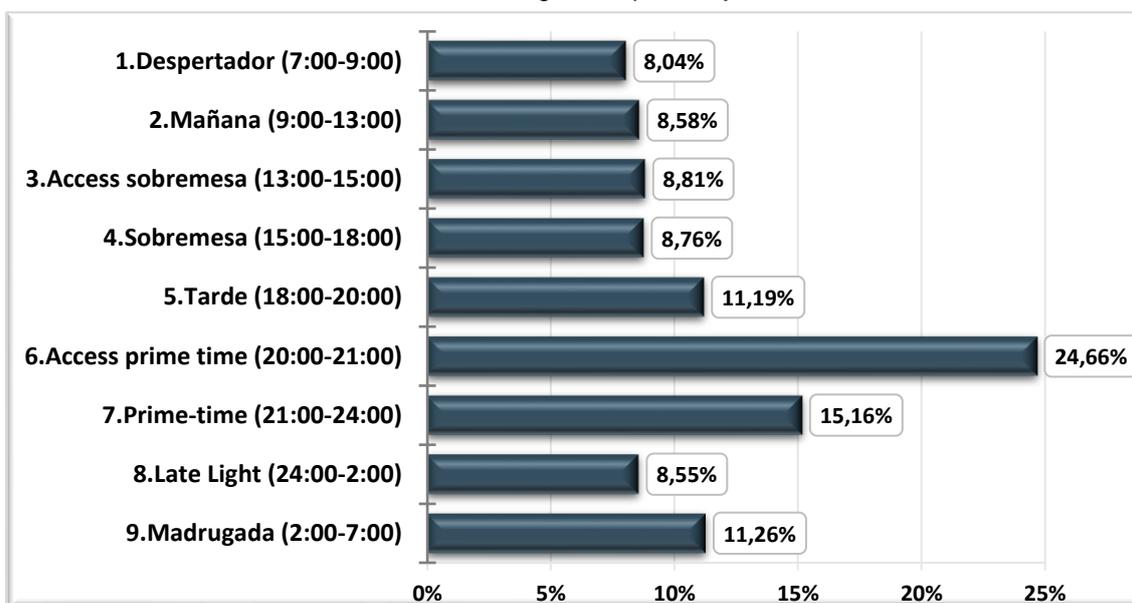
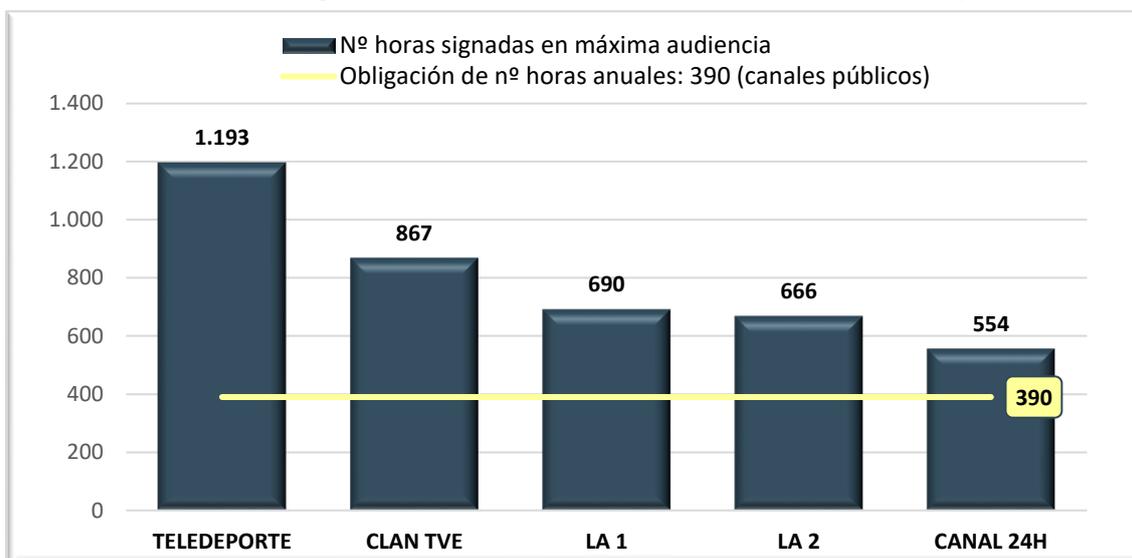


Gráfico 23. Distribución de horas anuales signadas por franjas horarias sobre el total emitido



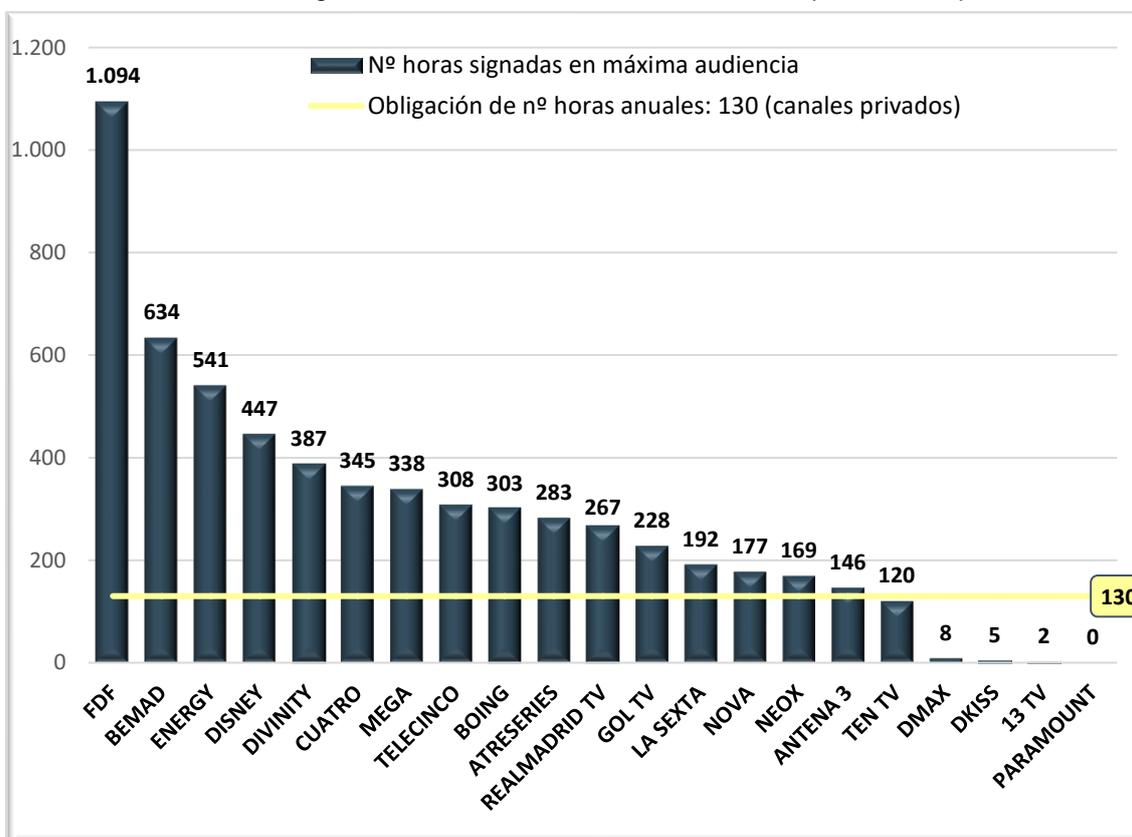
Examinados los datos de forma individual, todos los canales públicos cumplieron con la premisa de hacerlo prioritariamente en horario de máxima audiencia (entre las 15:00 y las 00:00), mientras que cinco canales privados no alcanzaron las horas mínimas exigidas en esta franja (390 horas anuales para los canales públicos y 130 horas anuales para los privados).

Gráfico 24. Horas signadas en horarios de máxima audiencia por canales públicos



En concreto, el canal Ten TV estuvo muy cerca del cumplimiento con 120 horas audiodescritas en estos horarios, mientras que Dmax (9 horas), Dkiss (5 horas), 13TV (1,6 horas) y Paramount (0 horas), quedaron alejados de los parámetros mínimos.

Gráfico 25. Horas signadas en horarios de máxima audiencia por canales privados

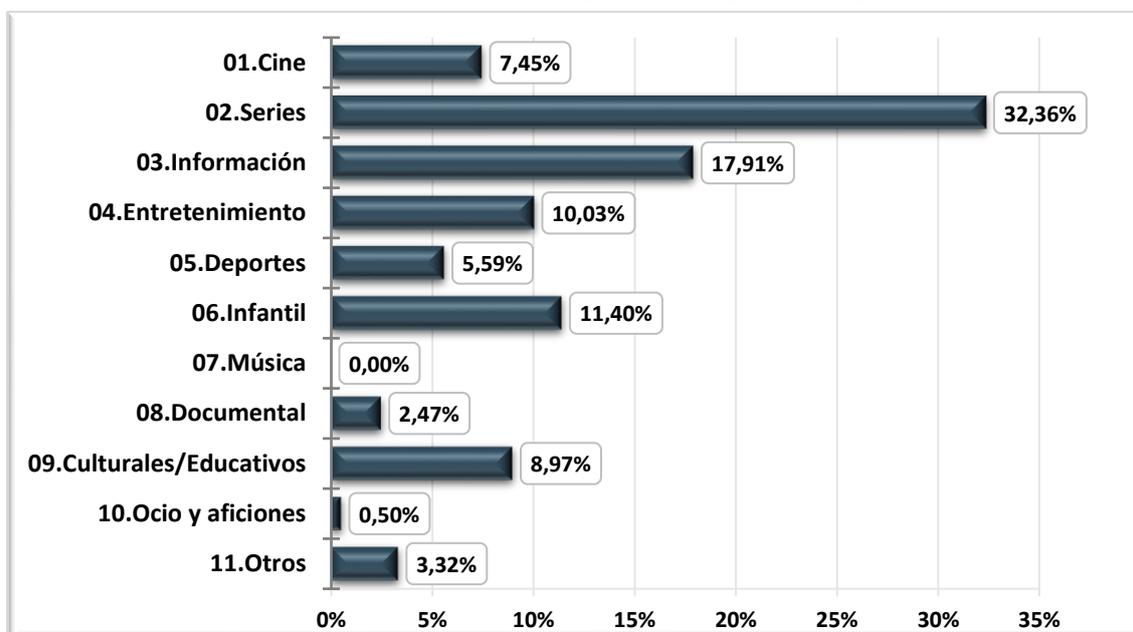


5.1.4.3. Distribución de la lengua de signos por géneros programáticos

La LGCA incluye en su normativa el criterio de reforzar prioritariamente los contenidos signados en determinados géneros programáticos: noticiarios, programación infantil, programas de contenido informativo de actualidad, programas relacionados con los intereses de los consumidores o servicios religiosos.

Si observamos los datos obtenidos por los distintos prestadores audiovisuales, se advierte que los contenidos de ficción son los que incluyen más horas signadas. Esto se debe a que muchos de los canales analizados se dedican en exclusiva a esta temática y no contienen programas que cumplan con los criterios requeridos en la LGCA.

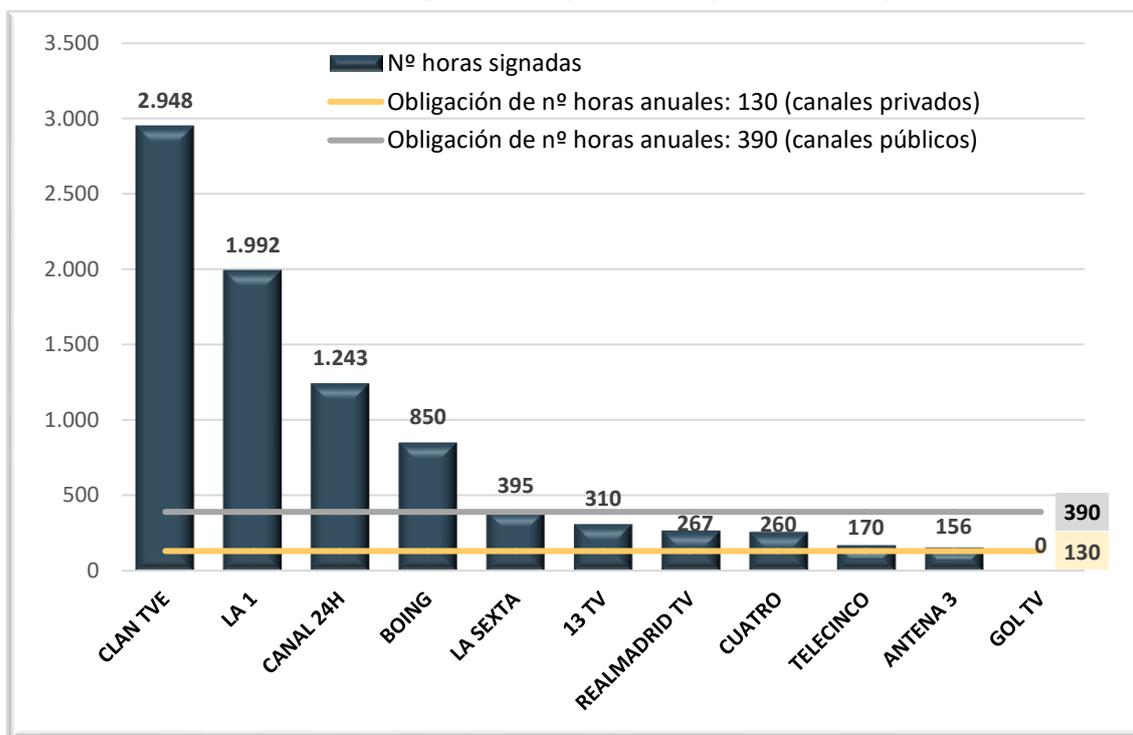
Gráfico 26. Distribución de horas signadas por género programático



De los 26 canales supervisados, 15 no incluyeron más de 30 horas semanales de estos contenidos, motivo por el que se les ha considerado exentos de esta obligación: La2, Teledporte, Dkiss, DMax, Ten, Disney, Paramount, Neox, FDF, Nova, Divinity, Energy, BeMad, Mega y Atreseries.

En cuanto al resto de canales, únicamente Gol TV no alcanza las 130 horas anuales, ya que toda su programación signada pertenece al género de series.

Gráfico 27. Número de horas signadas por géneros programáticos exigidos por la LGCA



5.1.4.4. Calidad

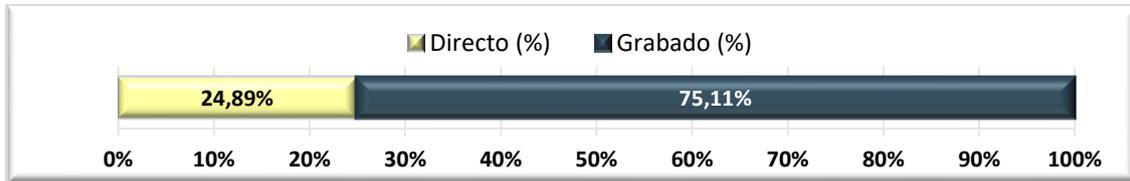
En cuestiones de calidad el artículo 101.1.e) de la LGCA establece que se debe garantizar que “*la incorporación de contenidos signados se realice observando los criterios de calidad recogidos por el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (..)*”

Teniendo en cuenta estos criterios, en los análisis de supervisión elaborados por la CNMC se ha exigido que, para considerar que un contenido signado tiene calidad suficiente, exista un sincronismo adecuado que permita el seguimiento del programa, así como que el tamaño mínimo de la ventana de lengua de signos sea al menos 1/6 de la pantalla²⁴.

En cuanto al primer requisito, todos los análisis efectuados a lo largo del 2024 confirmaron que todas las cadenas cumplían con el requisito de sincronismo entre signado y audio, permitiendo el seguimiento del contenido correctamente. No apreciándose diferencias entre el signado en directo y grabado.

²⁴ Recomendación establecida por el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española.

Gráfico 28. Porcentaje medio de horas anuales de signadas en grabado y en directo



Respecto al criterio de ocupación de pantalla, todos los prestadores que han utilizado tecnología HbbTV para la emisión del servicio de signado cumplen con este parámetro (CRTVE, Atresmedia, Mediaset y Real Madrid).

En cuanto a las emisiones vía DVB, los prestadores alegan que mucho de los contenidos que emiten son antiguos y llevan incorporada la ventana de lengua de signos con un tamaño inferior al ahora requerido, por lo que la mayor parte de la programación no cumple con este parámetro. Sin embargo, en los distintos análisis que se vienen efectuando se ha observado que, en general, los prestadores están implementado una mejora respecto al tamaño del intérprete en contenidos más actuales.

Destacan los casos de La2 y de Real Madrid TV, cuyas emisiones vía DVB sí han adecuado el tamaño del intérprete para cumplir con estas recomendaciones.

5.1.4.5. Señalización

Las observaciones respecto a la señalización en EPGs del servicio de signado no varían respecto de las señaladas para el servicio de subtítulo y audiodescripción.

En cuanto a la señalización en pantalla, todos los contenidos revisados durante 2024 avisaban al usuario de la presencia del servicio de signado. Los prestadores que han usado la señal DVB para emitir el contenido con lenguaje de signos han proyectado directamente en pantalla al intérprete, haciendo factible el reconocimiento de que la emisión disponía del servicio.

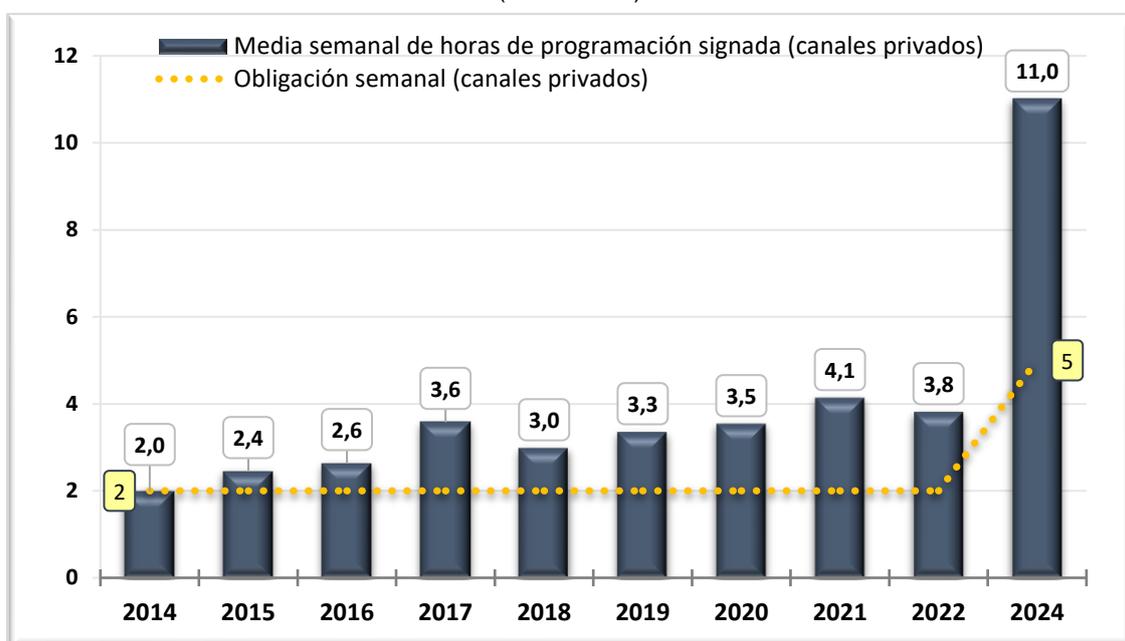
Por su parte, los prestadores que han utilizado la señal HbbTV emiten un pop-up o mensaje interactivo indicando el botón que el usuario debe pulsar para proyectar el streaming con intérprete. A este respecto se ha detectado que, en función del tipo de prestador, este aviso es más o menos intuitivo, complicando en ocasiones el reconocimiento para el usuario sobre si una emisión ofrecía lenguaje de signos o no. En base a estos resultados se insta a los proveedores de servicios a mejorar esta funcionalidad.

5.1.4.6. Conclusiones e impacto de la nueva LGCA en el servicio de lengua de signos

El servicio de lengua de signos ha sido tradicionalmente el servicio con menor nivel de penetración en pantalla. Aunque durante 2024 el número de horas siguió siendo inferior (21.842 horas anuales) que el obtenido por el servicio de audiodescripción (24.728 horas anuales), servicio con el mismo nivel de exigencia, la diferencia se ha reducido respecto a ejercicios anteriores.

En 2024, la CNMC ha constado por primera vez que todos los prestadores han cumplido con el mínimo de horas exigido por la LGCA, observándose un incremento exponencial en las horas cumplidas²⁵.

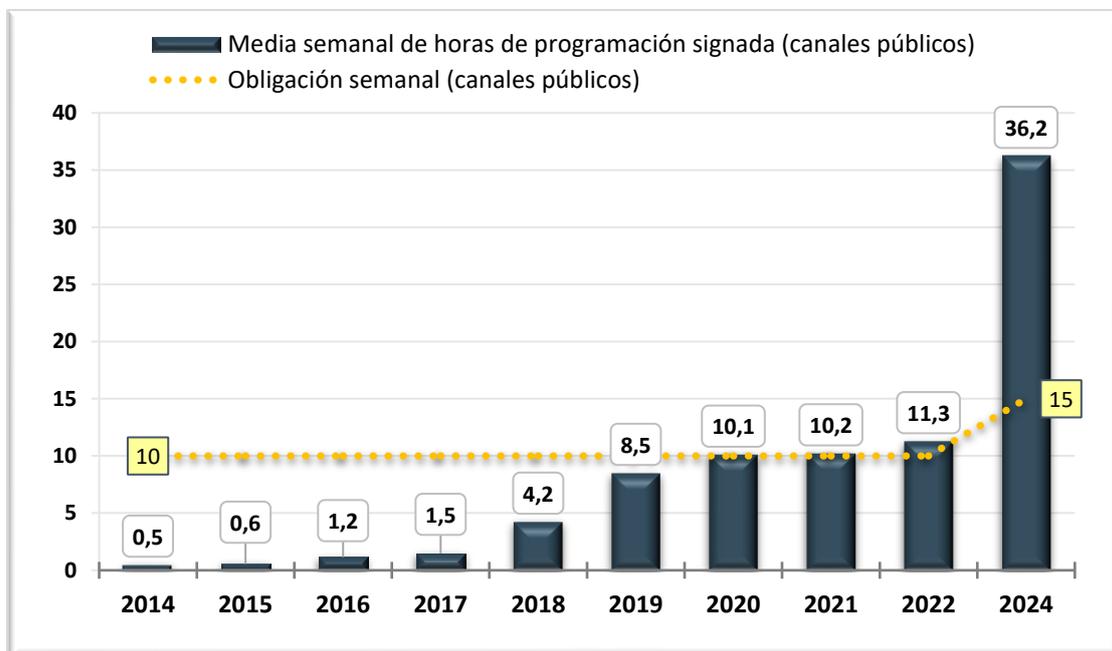
Gráfico 29. Evolución del volumen de horas anuales signadas en los canales privados (2014-2024)



La mejora experimentada en el servicio de signado por parte del prestador público es especialmente notable, superando ampliamente los nuevos niveles de exigencia de la LGCA, gracias en gran medida a la posibilidad de prestar este servicio a través de la tecnología HbbTV.

²⁵ El ejercicio 2023 no fue objeto de análisis por constituir un año de transición.

Gráfico 30. Evolución del volumen de horas anuales signadas en los canales públicos (2014-2024)



Al igual que sucedía con el servicio de audiodescripción, la mejora más destacable se ha producido en los horarios, donde se ha conseguido una reducción significativa en la emisión de contenido signado en franjas horarias de baja audiencia.

5.2. Prestadores de servicios televisivos de acceso condicional

5.2.1. Consideraciones Generales

De conformidad con artículo 103 de la LGCA los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo lineal de acceso condicional cumplirán las siguientes obligaciones para garantizar la accesibilidad de sus contenidos:

- Un *mínimo de treinta por ciento de los programas subtítulos desde el inicio de la prestación del servicio de comunicación audiovisual y, en todo caso, subtítulo de los programas que puedan resultar de mayor interés para la audiencia.*
- Un *mínimo de cinco horas semanales de programas audiodescritos que incluirán aquellos que puedan resultar de mayor interés para la audiencia.*
- Incorporación gradual de programas que puedan resultar de mayor interés para la audiencia en lengua de signos.*

La supervisión de estos servicios se ha realizado únicamente sobre aquellos prestadores televisivos de acceso condicional que superaron el 0,3% de

audiencia, conforme a los criterios establecidos por la SSR en su Acuerdo del 23 de febrero de 2023²⁶, respecto a los servicios dirigidos a audiencias minoritarias.

Según los datos publicados por las principales empresas de medición de audiencias para el ejercicio 2023, los canales de acceso condicional que superaron este umbral, alcanzando ambos un 0,32% de audiencia, fueron los LALIGA TV por M+ y DAZN LaLiga.

5.2.2. Niveles de cumplimiento alcanzado

De los datos aportados por Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) y Dazn Spain, S.L. (en adelante, Dazn) así como de los análisis de supervisión efectuados por la CNMC, se ha constatado que estos canales no incluyeron en su emisión anual ningún servicio de accesibilidad.

Telefónica considera que el nivel de cumplimiento exigido por la LGCA no debe efectuarse de manera individual sobre un único canal sino sobre el conjunto de canales de su plataforma. Además, argumenta que los contenidos deportivos son los que presentan mayor dificultad a la hora de aplicar medidas de accesibilidad, en gran medida por los inconvenientes que plantea el contenido en directo.

Por su parte, Dazn solicita que, al valorar el cumplimiento de estas obligaciones, se tenga en cuenta la naturaleza de su servicio: prestador audiovisual de carácter temático que emite en streaming contenidos audiovisuales exclusivamente deportivos, en directo, a petición y en diferido, basado en un catálogo de programas. Estas características lo diferencian de los prestadores a petición y televisivos no lineales tradicionales.

Dazn manifiesta que su servicio se distingue de los servicios de televisión lineal porque no ofrece programación basada en horarios predeterminados. Aunque los eventos en directo tienen una hora de inicio y fin, no se estructuran como un canal lineal.

En el momento de su lanzamiento en España en febrero de 2019, Dazn no permitía acceder a sus contenidos deportivos a través de canales lineales. Sin embargo, debido a acuerdos de distribución con Telefónica, Dazn tuvo que adaptarse y crear canales lineales específicos para los clientes de este prestador, accesibles a través de Movistar Plus+. Estos canales, llamados "Pop Up", solo están operativos durante eventos en directo.

²⁶ En el mencionado Acuerdo se indica que “Con objeto de no desincentivar la creación de nuevas empresas, fomentar el desarrollo de mercado y evitar cargas excesivas, de forma transitoria, y mientras que el futuro Reglamento no fije los requisitos para este tipo de servicios, por su escasa presencia en el mercado, no se priorizará la supervisión sobre el cumplimiento de esta obligación de los servicios con una audiencia inferior al 0,3%, al margen de cuales sean los ingresos del prestador”.

Aunque estos canales lineales también se alojan en la Plataforma de Dazn por cuestiones técnicas, el 99% de los usuarios que acceden al contenido Dazn lo hacen mediante el visionado de los contenidos ofrecidos fuera de estos canales lineales.

Respecto al cumplimiento en materia de accesibilidad, durante el ejercicio 2024 Dazn ha conseguido subtítular el 30,19% de los contenidos en su plataforma, lo que representa el 94,12% de la audiencia de todos los eventos subtítulados durante dicho periodo. Según el prestador, esto demuestra el esfuerzo de Dazn por subtítular los contenidos de mayor relevancia para sus suscriptores. Por contra, los canales lineales de Dazn disponibles en otras plataformas no cuentan aún con medidas de accesibilidad como el subtítulado. Dazn está trabajando con sus proveedores para encontrar soluciones técnicas y económicas que permitan implementar estas medidas en los canales lineales. La implementación requiere colaboración con productores de canales y distintas plataformas, como Movistar Plus+, para que los clientes puedan habilitar o deshabilitar los subtítulos según la normativa.

Según Dazn, estas particularidades que definen su servicio deberían ser tenidas en cuenta al establecerse los criterios de exención contemplados en la LGCA. En su opinión, los criterios actuales de bajo volumen de negocio y baja audiencia resultan insuficientes y crean una situación de enorme desigualdad entre los distintos prestadores de servicios. Por ello, de manera similar a las obligaciones de financiación de obra europea, las exenciones de accesibilidad deberían incluir como causa de exención que la obligación impuesta *“resulte impracticable o injustificada en razón de la naturaleza o del tema del servicio de comunicación audiovisual”*.

5.3. Prestadores de servicio de televisión bajo demanda

5.3.1. Consideraciones Generales

El artículo 104.1 de la LGCA exige a los prestadores de servicios de comunicación audiovisual televisivo a petición que garanticen la accesibilidad de sus contenidos, cumpliendo con los siguientes baremos:

- a) Un mínimo de treinta por ciento de los programas subtítulados desde el inicio de la prestación del servicio de comunicación audiovisual y, en todo caso, subtítulado de los programas que puedan resultar de mayor interés para la audiencia.*
- b) Incorporación gradual de programas con audiodescripción y lengua de signos, dotados con la debida prominencia en el catálogo.*

En el ejercicio de su labor de supervisión, la CNMC ha requerido a los principales prestadores de servicios a petición establecidos en España los datos sobre el grado de implementación de medidas de accesibilidad en sus respectivos catálogos.

De forma adicional, con el objetivo de obtener un análisis más completo, se ha solicitado información sobre el nivel de accesibilidad de las grandes plataformas como Netflix, Prime Video, Disney+ y HBO Max, a los respectivos reguladores de los Estados miembros sobre los que recae su jurisdicción. Estas plataformas deben cumplir con las normativas de accesibilidad de sus respectivos países de origen, lo que puede variar según la legislación de cada Estado.

5.3.2. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024

En relación con el servicio de subtítulo, los datos ofrecidos por los distintos prestadores consultados reflejan que la mayor parte de ellos superaron ampliamente la exigencia de incorporar el 30% de obras subtuladas en sus catálogos.

Por debajo de este mínimo se encontraría Filmin, prestador que declara estar subtulando el 73,4% de sus obras, si bien únicamente el 1% incorpora subtítulo adaptado a las personas con discapacidad.

Filmin expone que la mayor parte de sus obras en catálogo están sujetas a derechos, con una vigencia de 12 meses para el SVOD y de 3 meses para el TVOD, lo que hace inviable asumir el coste de insertar medidas de accesibilidad sobre estas obras. Cuando se trata de títulos de producción propia o aquellos que se negocian con contratos de larga duración, es cuando Filmin puede asumir la creación de materiales accesibles.

En el caso de Rakuten, el prestador afirma estar subtulando el 63,4% de su catálogo TVOD y el 42,1% de su catálogo AVOD. Sin embargo, la labor supervisora llevada a cabo por la CNMC concluyó que el subtítulo declarado por este prestador no cumple con las características necesarias para ser considerado subtítulo accesible. En este análisis se examinaron un total de 102 obras declaradas por Rakuten como subtuladas, de las cuales únicamente 4 se consideraron adaptadas a las características del subtítulo accesible. Por lo tanto, se considera que el prestador no está cumpliendo con los niveles de subtítulo exigidos por la LGCA.

Por su parte, los servicios de audiodescripción y lengua de signos, sobre los que la LGCA únicamente establece la necesidad de ir incorporando de forma gradual, son prácticamente inexistentes en la mayoría de los catálogos.

Los datos más positivos los aporta Telefónica, prestador que afirma estar incluyendo en su catálogo SVOD un 11,7% de obras audiodescritas y un 13,4% de obras signadas.

Tabla 2. Porcentaje anual de servicios de accesibilidad en plataformas nacionales

CATÁLOGOS	SUBTITULADO	AUDIODESCRIPCIÓN	LENGUA DE SIGNOS
ATRESPLAYER (SVOD)	66,7%	1,6%	0,4%
ATRESPLAYER (AVOD)	61%	1,4%	1%
DAZN (SVOD)	30,2%	0	0
FILMIN (SVOD/TVOD)	1%	0,7%	0,01%
MITELE (AVOD, TVOD)	45,2%	0	0
MITELE PLUS (SVOD)	50,4%	0	0
MOVISTAR PLUS+ (SVOD)	76,1%	11,7%	13,4%
MOVISTAR PLUS+ (TVOD)	98,4%	0	0
RAKUTEN (TVOD)	63,4%	0	0
RAKUTEN (AVOD)	42,1%	0	0
RTVE PLAY (VOD)	65,1%	2,2%	2,1%

5.3.3. Calidad

Al igual que sucedía con los prestadores lineales, la CNMC ha llevado a cabo una labor de seguimiento para valorar los niveles de calidad del subtítulo, audiodescripción y signado de los contenidos ofrecidos por los prestadores de servicios de televisión bajo demanda. Todas las obras analizadas cumplieron con los criterios de calidad revisados, de conformidad con los parámetros exigidos por las normas UNE y por el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española.

5.3.4. Señalización

Los prestadores de servicios de televisión bajo demanda ofrecen información sobre los servicios de accesibilidad disponibles tanto en la ficha técnica de la obra como en el menú del reproductor. De forma complementaria, Filmin ha creado una colección especial denominada “títulos accesibles” para facilitar la búsqueda de títulos con servicios de accesibilidad, y Movistar+ incluye información sobre el servicio de signado cuando un usuario realiza la búsqueda del título de una obra.

5.3.5. Datos ofrecidos por plataformas no sometidas a la regulación española

Como complemento del análisis anterior, y a los efectos de obtener información sobre los principales proveedores de VOD establecidos fuera de España, con fecha 30 de junio de 2024, la CNMC remitió una solicitud de información, a través del Memorando de Entendimiento de los miembros de ERGA²⁷, a los reguladores de Alemania (Amazon) y Países Bajos (Netflix, Disney y HBO). Los datos aportados corresponden al ejercicio 2023.

Amazon, a través del regulador de Alemania, es el proveedor que ha ofrecido una completa información sobre la totalidad del catálogo que ofrece a España y las medidas de accesibilidad implementadas en el mismo.

Como puede verse en la Tabla 3, su catálogo de suscripción incluye el servicio de subtítulo para personas con discapacidad en el 36% de su catálogo, reduciéndose al 10% en su catálogo TVOD. La audiodescripción se presta de forma muy reducida y la lengua de signos es inexistente. Consultadas estas cifras con el prestador, Amazon afirma que los datos aportados por el regulador “son precisos, excepto que el subtítulo accesible para SVOD debe ser del 46%, no del 36%”.

En relación con los catálogos de Netflix, HBO y Disney, el regulador de Países Bajos indica que no existe obligación legal en ese país que obligue a incluir medidas de accesibilidad en los servicios a la carta, motivo por el cual no ejercen un papel supervisor sobre los mismos.

No obstante, el regulador ofrece ciertos datos que fueron recabados con el fin de informar a la Comisión Europea de los planes de accesibilidad de los prestadores, tal y como se precisa en el artículo 7 de la DSCA 2018.

Según la citada información recabada, Netflix estaría subtítulando entre el 80% y el 90% del catálogo, mientras que el servicio de audiodescripción estaría presente entre el 40% y el 50% de sus obras. La lengua de signos no se ofrece.

Por su parte, Disney estaría subtítulando alrededor del 50% del contenido de su catálogo, y la audiodescripción no alcanzaría el 10%. El servicio de lengua de signos tampoco se ofrece.

HBO proporciona subtítulos generales en el idioma local en la mayor parte de sus contenidos. También ofrecen una cantidad limitada (menos del 10%) de

²⁷ El 3 de diciembre de 2020, los miembros del *Europea Regulators Group for Audiovisual Media Services* (ERGA) firmaron un memorando de entendimiento (en adelante MOU). Se trata de un instrumento por el que las autoridades audiovisuales, miembros del ERGA, se comprometen a colaborar a través de solicitudes de información, de cooperación y de asistencia mutua en asuntos derivados de la aplicación práctica de la Directiva Audiovisual. Entre los supuestos de cooperación previstos se encuentra, por ejemplo, la aplicación de la regulación audiovisual a las plataformas de intercambio de vídeos. Disponible en: https://erga-online.eu/wp-content/uploads/2020/12/ERGA_Memorandum_of_Understanding_adopted_03-12-2020_1.pdf.

subtítulos accesibles en el idioma local en varios países. Este prestador no proporciona audiodescripción ni lenguaje de signos.

Consultados estos datos a los distintos prestadores, ninguno efectúa alegaciones indicando cifras distintas.

Tabla 3. Porcentaje anual de servicios de accesibilidad en plataformas internacionales en 2023

PRESTADORES	SUBTITULADO ACCESIBLE	AUDIODESCRIPCIÓN	LENGUA SIGNOS
PRIME VIDEO (SVOD)	46%	0,6%	0
PRIME VIDEO (TVOD)	10%	0,01%	0
HBO MAX	<10%	0	0
NETFLIX	80%-90%	40%-50%	0
DISNEY	50%	<10%	0

5.4. Prestadores de servicios de agregación

5.4.1. Consideraciones generales

El artículo 105.2 de la LGCA exige a los prestadores del servicio de agregación de servicios de comunicación audiovisual *“distribuir dichos servicios manteniendo las medidas de accesibilidad que estos lleven incorporadas, siempre que se empleen los formatos interoperables acordados por los Códigos de autorregulación que se aprueben conforme a lo dispuesto en el artículo 108. Esta obligación también se aplicará a los cesionarios a los que se refiere el artículo 33.2”*.

La LGCA introduce por primera vez la obligación de que los prestadores de servicios de agregación mantengan las medidas de accesibilidad de los canales que distribuye, aunque esta obligación está condicionada por los posibles problemas de interoperabilidad que puedan existir entre los distintos formatos utilizados por los respectivos canales y las plataformas.

Para efectuar este primer análisis se solicitó, a los principales agregadores (Telefónica, Orange y Vodafone), información sobre que canales integrados en sus plataformas son entregados por los respectivos prestadores audiovisuales con medidas de accesibilidad y si estas medidas se mantienen en la emisión.

5.4.2. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024

Los datos analizados muestran que la entrega de canales con medidas de accesibilidad es aún limitada. Además, los niveles de mantenimiento de los servicios de accesibilidad en las plataformas muestran una variabilidad significativa en función del tipo de servicio de accesibilidad al que nos refiramos.

Del total de los 484 canales emitidos en el conjunto de plataformas analizadas, el subtítulo es el servicio que ofrece mejores datos. El 40,5% de los canales (196) fueron entregados a las plataformas integrando este servicio en su señal. El nivel de mantenimiento de estas medidas por parte de los prestadores de agregación alcanzó una cifra media del 90%.

Vodafone mantuvo el subtítulo en el 100% de los canales que le fueron entregados con este servicio en su señal, porcentaje que baja hasta el 93% en el caso de Orange y al 78% en el caso de Movistar. Los motivos alegados por los prestadores sobre la falta de mantenimiento de este servicio obedecen, en 17 canales, a que se encuentran en fase de pruebas técnicas y, en los 7 restantes, a una falta de interoperabilidad entre los sistemas del canal y la plataforma.

Tabla 4. Canales que mantienen el servicio de subtítulo en las plataformas de agregación

SUBTITULADO				
	CANALES ENTREGADOS A LA PLATAFOMA CON SUBTITULADO		% CANALES QUE MANTIENEN EL SUBTITULADO EN LA PLATAFORMA	
	Nº CANALES	% DEL TOTAL	SI	NO
MOVISTAR (129 canales)	69	53%	78%	22%
VODAFONE (193 canales)	68	36%	100%	-
ORANGE (162 canales)	59	35%	93%	7%

Los canales entregados con el servicio de audiodescripción son mucho menos frecuentes, alcanzando únicamente al 16,3% de estos. Orange mantiene el servicio en todos los canales entregados con audiodescripción. Movistar no mantiene el servicio en el 20% de los canales, si bien todos ellos se encuentran en fase de pruebas técnicas para que el servicio pueda ser implementado. Vodafone menciona que solo puede mantener la audiodescripción en el 15% de los canales, ya que, en el resto, el formato de la señal entregada es incompatible con sus sistemas.

Tabla 5. Canales que mantienen el servicio de audiodescripción en las plataformas de agregación

AUDIODESCRIPCIÓN				
	CANALES ENTREGADOS A LA PLATAFOMA CON AUDIODESCRIPCIÓN		% CANALES QUE MANTIENEN EL SUBTITULADO EN LA PLATAFORMA	
	Nº CANALES	% DEL TOTAL	SI	NO
MOVISTAR (129 canales)	20	16%	80% (16)	20% (4)
VODAFONE (193 canales)	41	21%	15% (6)	85% (35)
ORANGE (162 canales)	18	11%	100% (18)	-

El servicio de lengua de signos presenta singularidades adicionales. Como ya se ha comentado a lo largo del presente informe, en aquellos casos en los que la lengua de signos se presta a través de la tecnología DVB, la ventana de interpretación se encuentra incrustada en el programa, por lo que permitiría su visualización por todos los usuarios, sin posibilidad de que pueda ser alterada por la plataforma. Sin embargo, la prestación de este servicio a través de la tecnología HbbTV no es, a día de hoy, compatible con los sistemas disponibles en ninguna de las plataformas analizadas.

Los resultados obtenidos subrayan la necesidad de avanzar hacia la aprobación de un código de autorregulación que aborde la necesaria interoperabilidad entre los servicios de los prestadores televisivos y los prestadores de servicios de agregación.

5.5. Prestadores de servicio sonoros a petición

5.5.1. Consideraciones Generales

El artículo 84 de la LGCA introduce la exigencia de que los prestadores del servicio de comunicación audiovisual sonoro a petición incorporen gradualmente herramientas de accesibilidad en sus programas o contenidos ofrecidos mediante catálogo.

Con el objetivo de conocer el grado de accesibilidad de estos servicios, se requirió a los principales prestadores información sobre aquellas herramientas de accesibilidad que han sido implementadas y puestas a disposición de los usuarios en sus programas o contenidos ofrecidos mediante catálogo durante el ejercicio 2024, así como los planes que pretende poner en marcha en los próximos años para mejorar la accesibilidad de estos.

5.5.2. Niveles de cumplimiento alcanzado en 2024

La gran mayoría de las contestaciones recibidas se refieren a las mejoras de accesibilidad que han venido implementando los prestadores para mejorar la accesibilidad tanto de la web como de las aplicaciones que ponen a disposición de los usuarios los contenidos sonoros o podcast.

Estas páginas webs o apps han sido en muchos casos diseñadas para que sean accesibles proporcionando herramientas para mejorar la experiencia de los usuarios con discapacidad: disposición con imágenes y textos simples para la identificación de los contenidos con claridad, fácilmente navegable desde un teclado, con un diseño adaptable a cualquier navegador que permita beneficiarse de las propias herramientas de accesibilidad que proporcionan los distintos navegadores etc.

A continuación, se detallan algunas de las acciones y planes que han sido puestos en marcha, o se planean implantar en el futuro, por alguno de estos

prestadores para mejorar la accesibilidad en sus servicios de comunicación audiovisual sonoros a petición:

- RTVE tiene como objetivo lanzar una solución tecnológica que permita la transcripción en directo de 65 canales, con alineamiento y traducción a varios idiomas. Para alcanzar este fin, en 2023 se implantó una solución de transcripción y catalogación de audio que transcribe los seis canales principales de RNE, así como todas las desconexiones territoriales que RTVE tiene disponibles online. En la actualidad esta funcionalidad solo está disponible en los directos dentro de la aplicación RNE Audio, si bien se está trabajando para integrarlo, como primer paso en la web y, posteriormente, en los audios bajo demanda y los podcasts.
- La Sociedad Española de Radiodifusión, SLU ha puesto en marcha un proyecto integral para transcribir el audio de Cadena SER que consta de las siguientes herramientas:
 - Transcripción de cada programa integrado en el gestor de Audio, Mediateca.
 - Etiquetado automático de cada programa.
 - Descarga de transcripción para integrar en video.
- Libertad Digital, S.A., destaca el uso de contenido descargable que facilita el acceso a podcast a través de aquellos dispositivos, plataformas o aplicaciones que faciliten la accesibilidad. Además, todos sus podcasts se distribuyen en plataformas como Apple Podcast, Podimo, Spotify, iVoox y Amazon Music donde los usuarios tienen a su disposición herramientas de transcripción de textos.
- La Fundación Amigos Radio María dispone de una web con plena compatibilidad con los principales navegadores (Chrome, Firefox, Edge, etc.) en aras de poder beneficiarse de las extensiones de accesibilidad digital. De esta manera, es posible activar los subtítulos tanto al directo como a la reproducción de cualquier contenido del podcast alojado en su web (incluyendo la traducción instantánea) y activar extensiones de aumento de volumen de hasta un 600%.
- Radio España prevé la incorporación de programas a redes sociales y plataformas como YouTube y Spotify que permitan la difusión de contenidos sonoros gratuitos.
- El prestador CRB Digital, S.A., solo emite programación musical, motivo por el que justifica que su servicio de comunicación audiovisual no es actualmente accesible. CRB asume el compromiso de que tan pronto complemente su servicio con contenidos de voz, integrará progresivamente dos instrumentos para facilitar el acceso a personas con discapacidad auditiva. Por un lado, el contenido de audio se insertará en un contexto de texto en el que se resuma la información suministrada en

voz. Por otro lado, incorporará, a través de herramientas especializadas, sistemas de transcripción en texto de la información hablada.

- Radio Popular, S.A. afirma que las apps con las que actualmente presta servicios (COPE, Tiempo de Juego, Cadena 100, Rock FM, y Megastar FM) son compatibles con el uso de las funcionalidades nativas que tienen los principales sistemas operativos (iOS y Android) en materia de accesibilidad. Además, identifica como futuras mejoras en las que están trabajando la posibilidad de hacer audibles las noticias (lectura automatizada de artículos para personas con discapacidad visual) así como la transcripción de audios (generación de subtítulos automáticos para facilitar el acceso a personas con discapacidad auditiva)

5.6. Usuarios de especial relevancia

Además de regular a los agentes audiovisuales tradicionales, la LGCA introduce como novedad la inclusión de los usuarios de especial relevancia (en adelante, UER) que utilizan servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma. Aunque la equiparación de obligaciones entre ambos tipos de prestadores no es total, estos nuevos agentes deben cumplir con los principios generales de la prestación del servicio de comunicación audiovisual, así como con las obligaciones en materia de protección de menores y de comunicaciones comerciales audiovisuales.

Por lo tanto, las obligaciones en materia de accesibilidad no se incluyen entre las exigencias requeridas a los UER, quedando la implementación de estas medidas a discreción de estos agentes.

Desde la entrada en vigor de la LGCA, la CNMC ha efectuado una labor de seguimiento de los principales UER. Para tal fin, contrató a OESIA NETWORKS, S.L., con el objeto de verificar la concurrencia de elementos de calificación de edad de contenidos publicados en plataformas de intercambio de vídeos. Al margen de lo anterior, y con el objetivo de conocer el grado de implementación de los servicios de accesibilidad por parte de los UER, en los citados análisis se comprobó la existencia de alguno de estos servicios. Los resultados arrojan que durante 2024 se han analizado un total de 199 UER, correspondiendo a 235 horas 7 minutos y 5 segundos de contenidos audiovisuales, habiendo detectado únicamente 36 contenidos subtítulos por parte de 21 UER y ninguna creatividad con servicio de audiodescripción ni lengua de signos.

En este contexto, es fundamental exhortar a los UER a trabajar para lograr una presencia adecuada e integradora de las personas con discapacidad, eliminando las barreras a las que actualmente se enfrentan. Para alcanzar este objetivo, las principales plataformas de intercambio de vídeos ponen a disposición de los UER diversas herramientas de accesibilidad que facilitan la incorporación de estos servicios al de publicar contenidos.

En enero de 2024, CESyA publicó un Informe de accesibilidad de las redes sociales, en el que se detallan los servicios y opciones de accesibilidad que ofrecen las principales redes sociales (X, Instagram, Facebook y YouTube), así como las opciones de accesibilidad disponibles para las personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva y con movilidad reducida²⁸.

6. CONCLUSIONES

Como resultado del análisis efectuado durante el ejercicio 2024, se ha constatado que la incorporación de las nuevas exigencias en materias de accesibilidad, de conformidad con la regulación actual, ha tenido un impacto muy positivo en términos generales.

Hasta la implementación de esta nueva regulación, los prestadores televisivos lineales en abierto habían incorporado de forma efectiva los servicios de accesibilidad conforme a los requisitos establecidos en la LGCA 2010. Sin embargo, los datos obtenidos durante 2024 evidencian que la normativa de 2022 ha permitido incrementar de forma significativa tanto el número de horas accesibles como una mejora sustancial en horarios y géneros en los que se insertan estos servicios, haciéndolos más atractivos para la audiencia.

En cuanto a los prestadores audiovisuales que han asumido obligaciones recientemente, los resultados son variados. La mayoría ha mostrado una capacidad de adaptación constante a lo largo de los distintos trimestres del 2014, alcanzando en muchos casos el nivel de exigencia requerido. No obstante, se ha detectado que alguno de estos prestadores necesita realizar un mayor esfuerzo para mejorar sus resultados.

Para valorar los incumplimientos detectados, es importante tener en cuenta que la regulación de accesibilidad afecta a un conjunto de prestadores muy heterogéneos, con características distintas que, en algunos casos, les exige un mayor esfuerzo para adaptarse a los requisitos normativos.

En este sentido, la CNMC también ha detectado que ciertas exigencias de la LGCA podrían resultar de imposible cumplimiento, como la inserción de medidas de accesibilidad en ciertos géneros programáticos que nos son emitidos en ciertas cadenas, o que el cumplimiento de la normativa podría tener un resultado no deseado para el usuario. Por ejemplo, una cadena que alcanza sus máximos niveles de audiencia en la programación que emite por las mañanas podría verse obligada a insertar medidas de accesibilidad en franjas de tarde o noche, que tiene menos espectadores, debido a que estas se consideran de máxima audiencia en términos generales.

²⁸ https://cesya.uc3m.es/cultucom/Accesibilidad_en_RRSS_CESyA_1.pdf

Estas anomalías detectadas sugieren la necesidad de revisar estos parámetros para mejorar la implantación de las medidas de accesibilidad. El futuro desarrollo reglamentario que debe llevar a cabo el MTDFP en materia de accesibilidad podría ser una excelente oportunidad para abordar y corregir estas deficiencias, proporcionando mayor claridad y eficacia a la aplicación de la normativa.

En relación con el mantenimiento de las medidas de accesibilidad en los prestadores de agregación de servicios, los resultados obtenidos confirman la necesidad de que los prestadores implicados avancen hacia la aprobación de un código de autorregulación que tenga como objetivo alcanzar la interoperabilidad de sus servicios con los de los distintos prestadores de comunicación audiovisual. A tal efecto, el MTDFP y la CNMC deberán trabajar conjuntamente para impulsar la adopción de este código.

Con el compromiso de asegurar que el impulso positivo derivado de la nueva regulación se mantenga, la CNMC seguirá trabajando de forma activa en el control y supervisión de la implantación de las medidas de accesibilidad.

En este sentido, es importante recordar que hacer accesibles los contenidos audiovisuales para las personas con discapacidad no debe constituir únicamente un imperativo legal, sino que el acceso universal en igualdad de condiciones debe representar un desafío para todos los agentes implicados, con el propósito de alcanzar una completa inclusión de las personas con discapacidad en las actividades de la vida diaria, de forma que participen en la sociedad y tengan las mismas oportunidades que el resto de los ciudadanos.

Este informe y sus anexos serán publicados en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (www.cnmc.es).