



16. Transportes y tráfico

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

MATERIA PRINCIPAL

1.9 Movilidad y Accesibilidad	3
1.9.1 Introducción	3
1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.9.2.1 Movilidad	
1.9.2.1.1 Ordenación del tráfico	4
1.9.2.1.2 Régimen sancionador	6
1.9.2.1.3 Aparcamientos	8
1.9.2.1.4 Servicios de Transporte Público	9
1.9.2.2 Accesibilidad	
1.9.2.2.1 Discapacidad en materia de tráfico	13
1.9.2.2.2 Personas con discapacidad y transportes públicos	15
1.9.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.9.3.1 Quejas de oficio	16

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.3. Dependencia y Servicios Sociales	17
1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.3.2.2 Personas con discapacidad	
1.3.2.2.2 Este tema en otras materias	
1.3.2.2.2.1 Igualdad, Transporte, Urbanismo y Vivienda	17
1.4. Educación	20
1.4.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias	
1.4.2.6 Equidad en la educación	20
1.12. Servicios de interés general y consumo	21
1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.12.2.1. Servicios de interés general	
1.12.2.1.5 Transportes	21
1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio	21
1.14.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.14.2.2 Ordenación del territorio	21



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

03. Nuestras Propuestas	23
- Transporte Interurbano. Un plan de accesibilidad en el transporte interurbano	23
04. Atender las Quejas	24
- Transporte a prisiones. Contribuimos a la mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios de la provincia de Sevilla	24
05. Mejorar las Normas	25
- Carta transporte colectivo. Impulsamos la redacción de la carta de derechos de las personas usuarias de transportes colectivos de viajeros	25



MATERIA PRINCIPAL

1.9 Movilidad y Accesibilidad

1.9.1 Introducción

...

En materia de [ordenación del tráfico](#) se nos remiten un gran número de quejas en las que se exponen cuestiones muy diversas. Por citar algunas de ellas, se plantean muchas peticiones de mejora o deficiencias de señalización viaria, de implantación de medidas de calzado del tráfico como badenes reductores, semáforos, pasos de cebra, para que se reduzca la velocidad de los vehículos que transitan por determinadas zonas originando contaminación, accidentes y ruido; disconformidad con planes de tráfico; petición de implantación de zona azul o disconformidad con ello, con su delimitación o necesidad; circulación de ciclistas y otros vehículos no homologados por zonas peatonales; carencia de aparcamientos; solicitud o disconformidad con peatonalización de vías públicas; etcétera. En este apartado, se puede afirmar que la colaboración de los ayuntamientos suele ser positiva y se alcanza una solución favorable en muchos de los problemas que la ciudadanía plantea.

También son numerosas las quejas en las que se nos plantea la existencia de deficiencias de tramitación en [expedientes sancionadores de tráfico](#) que ocasionan, según los afectados, problemas de indefensión e imposición de sanciones no ajustadas a derecho. Como es lógico, cada una de ellas plantea una determinada singularidad que obliga a su análisis individualizado. Se alegan irregularidades tales como ausencia de notificación de la denuncia, prescripción, retrasos en la resolución de recursos de reposición, denegación de acceso y vista de los expedientes, embargos indebidos de cuentas corrientes, retirada indebida de los vehículos por la grúa municipal, disconformidad con denuncias de los controladores en zona azul, etcétera.

En nuestro apartado específico de [aparcamientos](#), también hemos tramitado cuestiones diversas tales como problemática de estacionamiento de autocaravanas en zonas turísticas o con valores naturales; instalación de veladores en zona de aparcamiento; carencia de aparcamiento para motocicletas; problemática de aparcamiento en periodo veraniego en localidades turísticas, ...

En cuanto a los [servicios de transporte público](#), hemos concluido en este ejercicio de forma favorable un expediente de queja en la que demandábamos la pronta redacción y aprobación de la [Carta de Derechos en materia de transportes colectivos de viajeros](#), lo que creemos que resultará favorable en cuanto a la clarificación de los derechos que asisten a las personas usuarias de estos transportes públicos. En otro orden de cosas, nos llegan demandas de mejora o aumento de servicios entre distintas poblaciones y hemos terminado la tramitación de la queja relativa a la mejora de los servicios de transporte público hasta los centros penitenciarios. Igualmente, nos llegan peticiones de implantación de nuevas paradas en núcleos de población, carencia de marquesinas, problemas tarifarios, como aumentos excesivos de los precios de los billetes y ausencia de puesta en marcha de bonobús en algunas poblaciones.

En relación al [transporte ferroviario](#), expresamos nuestra preocupación ante la dilatada y excesiva interrupción del transporte ferroviario de Granada con el resto de nuestra comunidad autónoma y con Madrid. En relación con el servicio del taxi hemos recibido diversas denuncias por intrusismo o por la incoación de expedientes sancionadores a algunos profesionales denunciados por otros compañeros.

Continuando con el apartado de [accesibilidad](#), y más concretamente en relación a la [discapacidad en materia de tráfico](#), nos llegan quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas por pasividad de la policía local en la persecución y denuncia de infracciones en el uso de dichas plazas reservadas.



La problemática del [acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos](#) determinó la tramitación de oficio de expediente en el que hemos impulsando medidas para la solución del problema de la accesibilidad en los transportes públicos urbanos e interurbanos. También hemos tramitado quejas por la escasez o reducción del número de taxis adaptados y igualmente, ante la demanda de un aumento de autobuses adaptados en muchas líneas urbanas e interurbanas.

...

1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1 Movilidad

1.9.2.1.1 Ordenación del tráfico

Recibimos numerosas quejas relativas a ordenación del tráfico en la que se exponen cuestiones muy diversas, pudiendo afirmar que la colaboración de las administraciones viene siendo positiva y se alcanza una solución favorable en muchos de los problemas que plantea la ciudadanía.

Así se nos formulan quejas como la **queja 16/1515**, en la que el reclamante exponía la dificultad que tenía para poder entrar y salir de su garaje con su vehículo debido a la [acumulación de veladores en una calle peatonal](#). El Ayuntamiento de Sevilla nos comunicó que a los dos establecimientos que utilizaban veladores en la calle ... que dificultaban, cuando no imposibilitaban, el acceso a la plaza de aparcamiento del afectado, les había sido revocada la autorización concedida para veladores y que ante el incumplimiento por parte de sus titulares de la obligación de retirar las mesas y sillas, el ayuntamiento había procedido subsidiariamente a ejecutar dicha retirada.

Esta solución favorable del problema se produjo, tras nuestra intervención, en casos como la disconformidad con la ubicación de un [aparcamiento público en Osuna](#) por cuanto su acceso habría de realizarse a través de una calle muy estrecha. Se trata de la **queja 17/6682** en la que se nos comunicó por el ayuntamiento que se desistía de dicho proyecto de aparcamiento; en la queja 17/5219 se nos exponía la disconformidad vecinal con algunas determinaciones contenidas en el Plan de Tráfico de la Colonia de la Paz en Córdoba, llegándose finalmente a un acuerdo respecto a la ordenación del tráfico con la asociación de vecinos.

En la **queja 16/0392** se demandaba la implantación de mejoras de [señalización viaria](#) y medidas de seguridad en camino vecinal de Marbella con un importante tráfico, por lo que formulamos Recomendación para que se procediera a la mayor brevedad a realizar las actuaciones precisas para que este viario resultara transitable en condiciones de seguridad, de forma que se evitaran las situaciones de peligrosidad que, debido al abundante tráfico de vehículos, se generaban en el mismo. El ayuntamiento aceptó nuestra Resolución y nos informó de las mejoras que se pretendían implantar.

En cuanto al muy actual problema de la difícil [convivencia](#) que, en lo que se refiere al espacio peatonal de nuestras poblaciones, se registra [entre peatones y ciclistas o personas usuarias de otro tipo de vehículos](#) como patinetes, etcétera, nos llegó la queja 17/5862 en la que se denunciaban las, según la persona reclamante, reiteradas infracciones e incumplimientos normativos por parte de ciclistas en la ciudad de Sevilla originando situaciones de peligro para los peatones. El ayuntamiento nos señaló que la Policía local estaba centrada en educar a los ciclistas, sobre todo en lo que se refiere a los horarios de circulación, velocidad y distancia de separación con los peatones, estacionamiento de bicicletas y lugares donde pueden estacionar, añadiendo que se había efectuado una campaña informativa intensificando la vigilancia y denuncia de las infracciones contempladas en la **Ordenanza de Circulación de Peatones y Ciclistas**.

Precisamente, a instancias de una asociación ciclista de Sevilla, nos encontramos tramitando una queja, pendiente de pronunciamiento municipal, en la que se denuncia la carencia de regulación de la circulación de vehículos eléctricos de baja potencia por aceras, vías ciclistas y zonas peatonales. No obstante, indicamos a la asociación



reclamante que, esta Institución inició de oficio en su día la **queja 16/0999**, en torno a la problemática relativa a la regulación del uso de los aparatos de tracción eléctrica unipersonales que, cada vez con más frecuencia, discurren por el espacio peatonal, en la que nos dirigimos a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y a la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales.

Se nos informó que esta cuestión estaba siendo objeto de estudio por un grupo de expertos de la Dirección General de Tráfico del Ministerio competente donde ha colaborado la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), con objeto de plantear propuestas de modificación legal, o en su caso, regulación oportuna, del uso de los medios de transporte de tracción eléctrica. Por ello, suspendimos nuestras actuaciones a la espera de que el trabajo del grupo de expertos resulte positivo y permita regular de forma satisfactoria y segura el uso de estos medios de transporte.

De Málaga nos llegaron quejas vecinales referentes a los problemas de regulación del tráfico, embotellamientos y generalización de aparcamientos indebidos que afectaban al **Parque Tecnológico de Andalucía** y barrios aledaños. El Ayuntamiento de Málaga nos informó de una serie de actuaciones y gestiones que se vienen desarrollando para mejorar el tráfico y la seguridad vial en la zona.

Por otra parte, también se nos remitió informe-propuesta de la Dirección General de Infraestructuras de la Consejería de Fomento y Vivienda que comprendía diversas iniciativas para mejorar la capacidad de los accesos al parque tecnológico, actuaciones que, según dicho órgano directivo permitirán, además de asegurar una mejor seguridad vial en las inmediaciones del enlace de la A-357, aumentar la capacidad de la A-7056 con una previsible disminución del tráfico a través de Campanillas. Se añadía que se preveía licitar las obras durante el año 2018, siendo su duración estimada de unos 12 a 14 meses. Demandando una intervención coordinada de ambas administraciones autonómica y municipal, entendimos que las actuaciones anunciadas podrían coadyuvar positivamente a la mejora de la ordenación vial en esta zona de constante crecimiento.

La persona que nos formuló la queja 16/2966 demandaba la instalación de resaltos en la calzada del viario de la localidad de Guillena (Sevilla), donde reside, para aminorar la gran velocidad de los vehículos que circulan por allí. También demandaba el arreglo del sistema de escorrentía de la calle que hace que se acumule el agua en la puerta de 2 viviendas, junto con toda la tierra y suciedad. Se nos informó por el ayuntamiento que ya se habían colocado los reductores de velocidad de goma homologados que solicitaba la reclamante y, en cuanto a los problemas de escorrentías en la puerta de su vivienda, se exponía que se había remitido petición al área de urbanismo para que fuera comprobada tal solicitud.

De acuerdo con ello, quedamos a la espera de conocer si, dentro de las posibilidades materiales del ayuntamiento, se podía dar también solución al **problema de escorrentías** que afecta a la interesada. Al no obtener nueva información municipal, le formulamos **Recomendación** para que, sin nuevas demoras, la Alcaldía diera instrucciones a los servicios técnicos municipales para que se pronunciaran sobre las obras previstas para solucionar, como se nos había anunciado, el problema de acumulación de aguas pluviales concretando los plazos aproximados en que podrán ejecutarse las actuaciones necesarias a tal efecto.

Sin embargo, en la respuesta que nos remitió el ayuntamiento, -a pesar de que, en anteriores comunicaciones, nos había indicado que se estaba estudiando la posibilidad de incorporar un nuevo imbornal por la zona de recogida de aguas pluviales que, por su coste, se tendría en cuenta en futuros planes de inversiones- se señalaba ahora, desentendiéndose de la cuestión y de que nuestra Resolución se dirigió a la alcaldía, que *“en cuanto al problema de escorrentías de las aguas pluviales, debe dirigirse a la empresa Municipal Emusín, que es la que tiene la competencia para dicho arreglo.”* Considerando, por tanto que nuestra Recomendación no ha sido aceptada, hemos incluido este expediente de queja en el presente Informe Anual.

El reclamante de la **queja 16/6368** nos expuso que su vecino de la calle del municipio de Huétor Vega pintó en la vía pública una línea continua simulando un vado, lo que le impide pasar a su casa, añadiendo que ello se había efectuado sin permiso o autorización del ayuntamiento. Añadía que, ante este hecho, había presentado varias reclamaciones o instancias ante el ayuntamiento, y se le dio traslado de una resolución por la que se ordenaban



diversas actuaciones a su vecino que, en un plazo de 10 días, debía retirar la pintura, haciéndose de oficio por parte municipal en caso de incumplimiento. El caso es que la situación, pasado un plazo prudencial, seguía igual.

Se nos indicó que, con fecha 30 de marzo de 2017, se personaron dos trabajadores para eliminar la línea amarilla, lo que fue impedido, con insultos a su vecino y a esa alcaldía, por el autor de la pintada amarilla en la calzada, a pesar de la presencia de la Policía local en el lugar de los hechos, desistiéndose de los trabajos y procediendo nuevamente el infractor a dejar la línea amarilla.

Sorpresivamente, a pesar de la evidente desobediencia al Decreto de la alcaldía, no se nos informaba de que se hubiera procedido a ninguna intervención municipal para restaurar la legalidad en este asunto. Tras recordar al ayuntamiento diversos preceptos legales afectantes al ejercicio de sus competencias, formulamos Recomendación de que, ante los hechos expuestos, siendo evidente que no es posible permitir que sean los particulares en manifiesta desobediencia con la alcaldía los que determinen la señalización viaria en la calzada, con carácter urgente se realizaran las actuaciones precisas para que la señalización pintada sin autorización en la calzada sea eliminada y cese esta irregular situación, incoándose, en caso contrario, al infractor el correspondiente expediente sancionador.

En su respuesta, por parte municipal se nos da cuenta del escrito remitido a la jueza de paz del municipio para intentar una solución convencional del problema planteado debido a la avanzada edad de los vecinos y las repercusiones de enfrentamiento vecinal que tienen los escritos municipales.

Finalmente, comenzando el año 2019, hemos conocido que el problema ha quedado resuelto.

1.9.2.1.2 Régimen sancionador

Como ya expusimos en nuestra Introducción, nos llegan numerosas quejas, con diversa y compleja casuística, en las que se denuncian **deficiencias de tramitación en expedientes sancionadores de tráfico**, tanto en periodo voluntario como ejecutivo, que determinan problemas de vulneración de derechos, indefensión e imposición de sanciones no ajustadas a derecho. Por ello, vamos a referirnos en este apartado únicamente a quejas más singulares o en las que se haya emitido alguna Resolución. No obstante, ha de precisarse que no son pocos los casos en los que, tras nuestra petición de informe, se han reconocido las deficiencias denunciadas y se han anulado las sanciones impuestas.

Pues bien, en la queja 18/0491, el reclamante denunciaba la actuación del Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación por la indefensión en la que, a su juicio, había quedado durante la tramitación de expediente sancionador en materia de tráfico porque, aunque contra la notificación de la providencia de apremio del expediente ejecutivo iniciado y dentro del plazo legalmente establecido, procedió a presentar recurso de reposición, habiendo transcurrido 20 meses desde su presentación, no había recibido resolución del mismo. Consideraba que tiene derecho a obtener resolución motivada de los recursos que presente sin que en este caso exista tal resolución.

Nos llegó respuesta municipal en la que se señalaba que son numerosos los expedientes sancionadores en materia de tráfico que se tramitan por lo que, debido a circunstancias incidentales, es posible que se pasen los plazos de contestación. Se añadía que estando clara la obligación de la Administración de resolver en todos los procedimientos, también existe la figura del silencio, en este caso negativo, para que el ciudadano pueda, si no está conforme, acudir a la vía contencioso-administrativa.

Tras recordar la necesidad de observar el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de las administraciones de resolver expresamente las solicitudes formuladas por los ciudadanos y del artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, comprendiendo el derecho de todos a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable, formulamos al ayuntamiento **Recomendación** concretada en la necesidad de que fuera dictada la resolución motivada que resultara procedente ante el recurso de reposición formulado en su día por el reclamante.



Aunque el ayuntamiento contestó a nuestra Recomendación discrepando de forma argumentada con la misma, entendimos que lo argumentado no desvirtuaba en modo alguno nuestra Resolución por lo que, ante la discrepancia técnico-jurídica expuesta, hemos procedido a fecha de cierre de este Informe Anual, a la inclusión del expediente en este Informe Anual.

En la queja 17/5286, el Ayuntamiento de Sevilla, en informe del departamento de gestión de sanciones, exponía que la interesada, al recibir el requerimiento de identificación del conductor, comunicó que se trataba de un ciudadano extranjero y facilitó su domicilio en Holanda a efectos de notificaciones, aunque añadía que dicha persona utiliza de forma recurrente el vehículo siempre que viene a España por motivos familiares.

Partiendo de ello, se entendió por el ayuntamiento que se trataba de un conductor habitual y que, en consecuencia, debería encontrarse registrado en el registro de conductores de la Dirección General de Tráfico, por lo que se desestimaron las alegaciones de la afectada. El posterior recurso de la afectada fue desestimado por limitarse a repetir la identificación del conductor, lo que ya se consideró extemporáneo.

Por último, se justificaba la sanción argumentando que la interesada no aportó ningún principio de prueba de que el ciudadano extranjero se encontrara en Sevilla el día de los hechos y, por tanto, podía haber utilizado su vehículo en tal fecha. Por ello, se consideró que la identificación pudiera adolecer de la veracidad exigida legalmente. Sin embargo, a nuestro juicio, la afectada sí identificó al conductor responsable de la infracción, indicando su domicilio y aportando fotocopia de su carné de conducir.

Sin embargo, el ayuntamiento, sin interesar a la titular prueba alguna añadida sobre dicha identificación y conducción del identificado el día de los hechos, afirma en la resolución sancionadora que no se ha dado cumplimiento a la obligación de identificar al conductor, lo que a todas luces es incierto al haberlo hecho en la misma forma que se exige en otros casos en tiempo y forma. El mero hecho de que el identificado resulte ser y residir en el extranjero no permite presumir que la identificación no sea veraz.

En tal sentido, el artículo 11.1. a) de la citada Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial señala que el titular del vehículo debe facilitar a la administración la identificación del conductor del vehículo en el momento de cometerse la infracción, añadiendo también que si el conductor no figura inscrito en el registro de conductores e infractores, el titular deberá disponer de copia de la autorización administrativa que le habilite a conducir en España y facilitarla a la administración cuando le sea requerida. Entendemos que la reclamante cumplió estrictamente esta obligación y que, por ello, la sanción impuesta no resulta ajustada a derecho.

Creemos que nos encontramos ante una identificación totalmente convincente y que permitía dirigir contra el identificado el correspondiente procedimiento sancionador. Tal vez por ello se aduce que nos encontramos ante un conductor habitual que debería encontrarse registrado en el registro de conductores de la Dirección General de Tráfico. Sin embargo, lo que dispone el artículo 11.2 de la Ley tantas veces citada es que el titular del vehículo puede, ni siquiera se exige, comunicar al registro de vehículos la identidad del conductor habitual del mismo.

En las sentencias del Tribunal Constitucional 54/2008, de 14 de abril, y 36/2010, de 19 de julio, se mantiene, respecto a actuaciones municipales similares a las que es objeto de este expediente de queja, que se puede incurrir en vulneración del derecho a la presunción de inocencia (artículo 24.2 C.E.) y a la legalidad sancionadora (artículo 25.1 C.E.), por cuanto el requisito de que, junto a la identificación del conductor infractor se acredite o pruebe su efectiva estancia en el lugar y fecha en la que se cometió la infracción supone una extensión del contenido del precepto que ha de reputarse contrario al último principio citado.

Por ello, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Sevilla para que, mediante los trámites legales que procedieran, anulara la resolución sancionadora dictada contra la reclamante, retro trayendo las actuaciones en el procedimiento sancionador, teniendo por debidamente identificado al conductor responsable de la infracción y dirigiendo contra el mismo, si ello aún es posible, el correspondiente expediente sancionador.



En respuesta a esta Resolución, se nos remitió nuevo informe del departamento de gestión de sanciones en el que, en síntesis, se exponían una serie de consideraciones como el hecho de que ya, con ocasión de otro expediente sancionador, la reclamante identificó al mismo ciudadano residente en el extranjero como conductor el día de los hechos, con distinta dirección a la del presente caso, reiterándose en que la identificación no se hace de forma adecuada, completa e inequívoca, que no se ha aportado un principio mínimo de prueba de que dicha persona condujera efectivamente el día de los hechos y la reiteración de la interesada en realizar identificaciones de difícil comprobación.

Por ello, descartándose que se haya producido una vulneración del principio de presunción de inocencia, se concluía que, en el caso de actuar en el sentido expuesto en nuestra Resolución, se podría estar transmitiendo el mensaje de que realizando identificaciones poco convincentes y contradictorias e incluso incompletas, se podrían eludir las sanciones que correspondan en función de las infracciones en que se haya incurrido.

Así las cosas, en observancia de nuestra Ley reguladora, dejando constancia de la discrepancia del ayuntamiento y de las razones expuestas para no actuar en sentido expuesto en nuestra Resolución, procedimos a dar cuenta de todo ello en este informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Iniciamos de oficio ante el Ayuntamiento de Sevilla la **queja 15/3537** para conocer las actuaciones que se hubieran realizado tras denunciarse que agentes de la Policía local habrían podido **retirar sin procedimiento alguno denuncias de tráfico** o eliminado expedientes sancionadores. Nuestra intervención se efectuaba sin entrar en aquellos aspectos del asunto que estuvieran sometidos a procedimiento judicial.

Tras recordar diversos preceptos legales, formulamos Recomendación concretada en la necesidad de facilitar a esta Institución a la mayor brevedad posible la información que, desde nuestra petición de informe inicial, se viene infructuosamente solicitando. Todo ello, por cuanto el respeto a la Ley exige que se establezca un sistema de grabación y registro de denuncias que asegure un seguimiento que permita verificar que dichas denuncias son tramitadas correctamente y que se hace un seguimiento de ellas hasta la completa terminación del procedimiento sancionador. Y, por parte municipal, no se nos había informado de la adopción de medidas adecuadas para garantizarlo.

Como quiera que, aludiendo a la judicialización del asunto, el ayuntamiento no se ha pronunciado sobre la introducción de mejoras en el procedimiento sancionador que coadyuven a evitar posibles disfuncionalidades, damos cuenta de ello en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

1.9.2.1.3 Aparcamientos

En este apartado, aunque las quejas son menos numerosas, se han planteado diversas cuestiones de interés, tales como la problemática del estacionamiento de autocaravanas en municipios de costa; problemas puntuales graves de aparcamiento en localidades turísticas; carencia de zonas de aparcamiento para motocicletas; etcétera.

En este orden de cosas, en la queja 16/1906, la persona reclamante nos exponía que es propietaria de una **autocaravana**, clasificada como vehículo clase M1 por el Código de circulación vigente, indicando que lleva estacionando desde 2008 en un descampado existente en La Cala del Moral del municipio del Rincón de la Victoria. Afirmaba que, desde hacía dos años, se sentía acosado por la Policía local ya que, sobre todo en verano, se le obliga a abandonar los lugares donde se encuentra estacionado y no acampado, pese a no encontrarse allí señales prohibitivas.

Tras diversas actuaciones ante el citado ayuntamiento, formulamos **Recomendación** de que fueran analizadas las posibles contradicciones que, según el reclamante, se aprecian entre la normativa de tráfico y la Ordenanza Municipal de Autocaravanas y, en caso de reconocer su concurrencia, se adopten las medidas adecuadas para que la citada ordenanza se adapte plenamente a la normativa general de ordenación del tráfico. Por el Ayuntamiento se nos remitió nuevo informe de la policía local aclarando el objeto de la Ordenanza Municipal de Autocaravanas. Se negaba que se incurra en discriminación alguna y se aclaraba que las causas del cambio de señalización en la



zona indicada por el interesado obedece a la orografía del terreno, la inexistencia de infraestructura para cubrir los servicios mínimos para autocaravanas y su uso como recinto ferial y de otros eventos.

Se añadía que se había facilitado además un emplazamiento exclusivo y gratuito para usuarios de autocaravanas dotado de las características y servicios necesarios. Por último, señalaba que, por informe jurídico, se desestimaron en su día las alegaciones presentadas contra la ordenanza, de lo que se colige su adecuación a la normativa de tráfico y seguridad vial y su plena vigencia y validez al no haber sido recurridas en vía judicial.

Así las cosas, entendimos que el ayuntamiento había atendido el objeto de nuestra Recomendación concluyendo la plena validez y adecuación de la Ordenanza Municipal de Autocaravanas con la normativa de tráfico y seguridad vial por lo que dimos dar por concluidas nuestras actuaciones.

En torno a esta problemática, se nos señalaba por una administradora de fincas que, mediante un escrito de recogida de firmas numerosos vecinos de una comunidad de propietarios, le habían trasladado su malestar ante la situación que están viviendo a diario en la calle de acceso al edificio, dada la imposibilidad de parar sus vehículos para cargar o descargar personas y/o enseres ante la actuación de agentes de la Policía local de la comisaría ubicada en zona cercana. Tras nuestras gestiones, se nos indicó que ello venía motivado por el hecho de que la zona se había reservado para el [estacionamiento de los vehículos de la Comisaría de Policía local](#) y que, además, incidían en la prohibición razones de seguridad.

Tras diversas gestiones, trasladamos al Ayuntamiento de Sevilla Sugerencia de que, por parte del responsable de la comisaría situada en los bajos del edificio de la calle..., se convocara a la reclamante con objeto de que pudiera exponer las razones que justificaban a su juicio esta demanda vecinal, de manera que, de forma consensuada, se tratara de encontrar alguna alternativa que, sin menoscabo de las necesidades y garantías de seguridad de la comisaría, permita que los vecinos residentes puedan detener sus vehículos para carga y descarga en alguna de las plazas que, de forma habitual, no sean ocupadas por vehículos policiales.

Tras analizar la situación, el ayuntamiento nos expuso que la remodelación del espacio público quitando plazas de aparcamiento de la reserva de la Policía local, liberándolas para aparcamiento público, no solucionaría el problema pues en ellas podría aparcar cualquier vehículo privado lo que impediría disponer de un espacio liberado para la carga y descarga por parte de los vecinos y, por otro, que la reserva de un espacio para carga y descarga de los vehículos privados de los residentes no está recogido en la normativa por lo que la evaluación de la viabilidad de la compatibilidad de las necesidades de la Comisaría con el vecindario, le correspondería a la Policía Local como titular de la reserva.

Lo cierto es que la policía local ya había pormenorizado con anterioridad las causas por las que no considera compatible el uso por los vecinos de la zona reservada para vehículos de la Comisaría.

Por tanto, argumentándolo de forma técnica y razonada, el Ayuntamiento nos expresó las causas por las que no estimaba posible actuar en el sentido expuesto en nuestra Resolución.

1.9.2.1.4 Servicios de Transporte Público

Consideramos especialmente relevante en este apartado una actuación de oficio, la [queja 17/4537](#), que iniciamos para impulsar la redacción de la carta de derechos en materia de transportes colectivos de viajeros, por estimar que resulta un instrumento imprescindible para poder clarificar los derechos que asisten a las personas usuarias de estos servicios.

En tal sentido, tras recordar a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda el deber de impulsar la elaboración de la [Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias de los Transportes Públicos de Viajeros](#), prevista en la Disposición Adicional Séptima de la Ley 2/2003, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, le formulamos Recomendación para que, de acuerdo con el principio de participación contemplado en la citada Ley y lo dispuesto en la mencionada Disposición Adicional, de común acuerdo entre las



empresas operadoras y las entidades representativas de las personas consumidoras y usuarias, a la mayor brevedad posible, se adopten las medidas necesarias para proceder a la elaboración de la Carta en cuestión, que debería tener naturaleza jurídica vinculante para las administraciones públicas y la ciudadanía.

La Dirección General de Movilidad nos informó que, acogiendo lo sugerido por esta Institución, se había modificado el artículo 2.1 del Proyecto de Decreto citando expresamente que será de aplicación a los transportes metropolitanos. Por otra parte, se explicaban las razones por las que, a juicio de dicho centro directivo, no procede la incorporación de los servicios urbanos por resultar contraria al reparto competencial que diseña el artículo 4 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo.

También se aceptaba nuestra Sugerencia en cuanto a la mención expresa al derecho sancionador añadiendo un apartado 3 del artículo 21 del Proyecto de Ley que se ocupa de las reclamaciones de las personas viajeras, por lo que consideramos que se aceptaban en lo substancial nuestras sugerencias, valorando positivamente que se esté trabajando en la aprobación de esta norma tan necesaria para garantizar los derechos de las personas usuarias de los transportes interurbanos en nuestra comunidad autónoma.

En este ejercicio, nos han llegado varias quejas de municipios de la provincia de Cádiz, concretamente Bornos, Alcalá del Valle, Setenil de las Bodegas y Olvera, **queja 17/2584**, queja 17/2213, queja 17/4897 y queja 17/4149, en las que se demandaba la **mejora de los servicios de transporte público por carretera** hasta dichas poblaciones. En todas ellas requerimos informe de la Viceconsejería de Fomento y Vivienda para conocer su posicionamiento al respecto.

En los respectivos informes remitidos, además de pronunciarse sobre las reivindicaciones singulares de cada municipio, se aludía, substancialmente, a la pretensión de atender a las demandas de estos municipios mediante la resolución del contrato de la VJA-089 por incumplimiento, añadiendo que la Dirección General de Movilidad estaba llevando a cabo un procedimiento de adjudicación directa del contrato a un nuevo operador al que, llegado el momento, se propondrían las mejoras en la prestación del servicio pretendidas. En el caso de Olvera, se especificaba la situación de otros contratos de concesión de estos servicios que asisten a esa población, señalando las actuaciones previstas en ellos.

En este ejercicio hemos culminado la larga tramitación de la queja 14/4563, motivada por la demanda de la asociación pro derechos humanos de Andalucía para la **mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios** existentes en la provincia de Sevilla. En ella, dada la ubicación de cada uno de estos centros penitenciarios, hemos recabado la intervención de la Consejería de Fomento y Vivienda, del Consorcio de Transportes Metropolitanos del área de Sevilla y de los ayuntamientos de Morón de la Frontera y Sevilla.

Hemos recibido la información de todas estas administraciones públicas explicando la situación y frecuencia de los servicios hasta los respectivos centros penitenciarios y las mejoras introducidas para intentar atender las reivindicaciones de las personas que acuden a estos lugares, normalmente de escasos recursos económicos, para visitar a sus familiares.

No obstante, concretamente formulamos **Sugerencia** al Consorcio de Transportes Metropolitanos del Área de Sevilla para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el Centro Penitenciario de Alcalá de Guadaíra y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, fueran ampliados algunos de los servicios de la línea M-121 de forma que alcancen hasta la zona de acceso al citado centro, toda vez que la actual carencia supone desatender de “facto” el mandato de la legislación de transportes que obliga a prestar una atención especial a una categoría social desfavorecida como la que constituyen los familiares de la población reclusa.

El consorcio metropolitano manifestó que carecía de disponibilidad de fondos para ampliar la oferta de servicios de la línea M-121 pero que, no obstante, al estar próxima la fecha de caducidad de la concesión VJA-189 a la que se adscribe dicha línea, se tendría en cuenta la Sugerencia en la licitación de la nueva concesión.



También formulamos **Sugerencia** al Ayuntamiento de Morón de la Frontera para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el [Centro Penitenciario de Morón de la Frontera](#) y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, se analizara la posible implantación de una línea regular de transporte colectivo de viajeros entre el casco urbano de esa localidad y el citado centro penitenciario que, con la cadencia y frecuencia de servicios que se estime más conveniente, permita atender el mandato de la legislación de transportes que obliga a prestar una atención especial a esta categoría social desfavorecida.

Como quiera que el ayuntamiento atravesaba una delicada situación económica, sugerimos asimismo que, a los efectos de implantación del citado servicio y toda vez que el interés perseguido con esta actuación trasciende el interés local, se solicitara la colaboración de la Consejería de Fomento y Vivienda y de la Diputación Provincial de Sevilla a cuyo efecto se debería promover una reunión con representantes de las tres administraciones que permita acordar el compromiso que podrían asumir las partes.

En la última comunicación municipal, se nos aclaraba que la alcaldía había llevado a cabo todos los contactos oportunos con la Consejería de Fomento y Vivienda y con la Diputación Provincial de Sevilla planteándoles su petición de ayuda para la mejora del transporte público con el centro penitenciario de esa localidad, resultando que ambas administraciones han sido receptivas ante la problemática expuesta, pero sin concretarse en ayuda financiera para la implantación del servicio. Después se aludía nuevamente al estricto plan de ajuste que afecta a dicha corporación municipal, por lo que se indicaba que seguirá poniendo todo su empeño y esfuerzo con objeto de que este servicio público pueda verse implantado en el más breve plazo posible.

Así las cosas, entendiendo aceptada en lo substancial nuestra **Resolución** y a la espera de que la mejora de la situación financiera del ayuntamiento permita la implementación de este servicio de transporte público al centro penitenciario, damos por concluidas nuestras actuaciones.

Cabe reseñar la aceptación por parte de Tussam ([Transportes urbanos de Sevilla](#), sociedad anónima municipal) de las peticiones de los interesados en la [queja 18/5188](#) y [queja 17/6080](#), en las que respectivamente se planteaban problemas para la [renovación de la tarjeta solidaria](#) y por su denegación por haber trabajado la afectada durante un día y nos dio cuenta de la modificación introducida en la Ordenanza Municipal para atender reclamaciones como la de la afectada, añadiendo que se le informó telefónicamente de la necesidad de que, por su parte, se aportara otra documentación para poder tramitar su tarjeta solidaria.

En cuanto al [transporte ferroviario](#) hemos de aludir a la [queja 16/1775](#) que, de oficio, incoamos ante la dilatada interrupción de la [conexión ferroviaria de Granada](#) con Madrid y con el resto de nuestra comunidad autónoma. Con motivo de ello, nos dirigimos a la entonces Defensora del Pueblo Estatal trasladando la preocupación de esta Institución por el malestar justificado existente en los distintos sectores sociales y económicos de la ciudad de Granada.

Asimismo le solicitamos que, si lo consideraba oportuno, se realizaran las actuaciones que estimara necesarias para que, además de acelerarse los trabajos que se estaban ejecutando en ambos trayectos, se informara al ayuntamiento, entre otras cuestiones, de la fecha en la que entraría en funcionamiento el AVE y de las previsiones, a medio plazo, para que la conexión del AVE de Granada reúna unas condiciones similares a las que posee este medio de transporte con ciudades como Málaga, Sevilla y Córdoba garantizando de esta forma que esta ciudad va a contar, también, con unas infraestructuras idénticas a las de estas ciudades.

Tras diversas informaciones facilitadas por el Defensor del Pueblo Estatal (DPE) en funciones, se nos informó de la respuesta recibida de ADIF en la que se daba cuenta de que la línea de alta velocidad Antequera-Granada se encontraba en una fase de pruebas previas a su puesta en servicio, por lo que dependería de su desarrollo y resultado cuando, tras la autorización de la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria, se producirá su entrada en servicio.

En atención a ello, dicha Defensoría, estimando prudente dar margen a ADIF para tales pruebas esenciales para garantizar la seguridad de las personas, nos comunicaba que daba por finalizadas sus actuaciones en torno a este asunto, sin perjuicio de su posterior reapertura si el servicio no fuera puesto en marcha en un plazo razonable.



En consonancia con la conclusión de sus actuaciones por parte del DPE, procedimos igualmente al archivo de este expediente de queja esperando que finalmente esta importantísima infraestructura para la ciudad de Granada, de la que se ha visto privada durante varios años, entre en funcionamiento a la mayor brevedad que sea posible.

También hemos tramitado varias quejas relativas al [servicio del taxi](#). Cabe citar la queja 18/2462 en la que la persona afectada expresaba su disconformidad por el hecho de que el Ayuntamiento de Coín no resolviera su solicitud de cambio de licencia de taxi. Se nos indicó, por parte municipal, que se había culminado el expediente para cambio de licencia solicitado y así le había sido notificado al reclamante, estando pendiente de concesión de licencia intermunicipal por la delegación autonómica.

En la [queja 18/0811](#), la reclamante expresaba que una asociación del taxi, sin ostentar competencia para ello, le había incoado un expediente sancionador. El Ayuntamiento de Rota nos aclaró que le corresponde la competencia para la instrucción de expediente sobre la gestión del servicio de autotaxi dentro del término municipal, por lo que había requerido a la asociación local copia del expediente que le ha sido instruido, habiendo informado de todo ello a la interesada.

Por último, en la queja 15/3547 se nos planteaba el problema del [intrusismo en el sector del taxi de Marbella](#). Tras varias actuaciones, concluimos nuestra intervención al anunciarnos el ayuntamiento que se estaba elaborando una ordenanza municipal que regule de manera clara la intervención de la Policía local en caso de intrusismo en el sector del taxi, intentando proteger los intereses de los profesionales sin causar perjuicios a las personas usuarias. Se añadía, asimismo, que la Policía local está actuando de manera firme ante el problema del intrusismo en plena colaboración con profesionales del sector.

De acuerdo con ello, cabía esperar que la citada ordenanza contemple medidas efectivas para frenar la lacra del intrusismo que afecta al sector del taxi. En todo caso, expusimos al afectado que, en el trámite de información pública del expediente de aprobación de la ordenanza que se anuncia, podrá presentar las alegaciones que estime pertinentes si, a su juicio, las medidas que recoge ante esta cuestión, resultan inapropiadas o insuficientes.

Ante el silencio de las respectivas corporaciones municipales ante las demandas de los afectados, reseñamos la [queja 18/1618](#), en la que la persona afectada exponía que había expuesto al Ayuntamiento de Écija, sin resultado ni respuesta, la peligrosidad vial que suponía la existencia de un poste que se encontraba en la calzada. El problema quedó resuelto al manifestar la corporación municipal que se había remodelado el viario y que el poste en cuestión se encuentra ya fuera de la calzada por la que transitan los vehículos.

En la queja 18/4196, la persona interesada exponía que, ante la pasividad del Ayuntamiento de Córdoba que no sancionaba con eficacia tales conductas de conductores desaprensivos, ni atendía a sus reclamaciones, se invadía por vehículos las aceras de un paseo de la ciudad donde juegan los niños con la consiguiente peligrosidad que de ello se deriva. El Ayuntamiento de Córdoba nos indicó que ya se pusieron hitos en el rebaje de bordillo para que no accedieran vehículos a la zona verde y se dio traslado a la Policía local para que sancionara los [comportamientos incívicos de algunos conductores](#) que circulan marcha atrás por el acerado. Se añadía que, teniendo en cuenta la insuficiencia de estas medidas, se tenía previsto colocar un nuevo hito para que no puedan entrar marcha atrás los vehículos desde el paso de Avenida Carlos III y a volver a insistir en que se sancione a los vehículos que aparcen indebidamente.

Por último, en este apartado relativo a cuestiones de movilidad resulta obligado aludir a dos quejas bastante relevantes al respecto. Nos referimos a la [queja 17/6081](#), en la que la persona afectada denunciaba la lenta tramitación del Proyecto de Ley de Movilidad Sostenible y el silencio que la Viceconsejería venía mostrando ante sus alegaciones. Tras recibir un primer informe de la Viceconsejería de Fomento y Vivienda y alegaciones del interesado sobre su contenido, volvimos a interesar que se nos indicaran los informes preceptivos que restan por evacuar y los plazos aproximados en que se estima que se podría presentar a la aprobación del Parlamento el correspondiente proyecto de ley.

Tras ello, la Dirección General de Movilidad nos ha dado cuenta de los informes que restan por emitir en el anteproyecto de Ley de Movilidad Sostenible, expone los posteriores trámites que resultan necesarios y añade que el retraso también ha venido originado por el hecho de que ha sido sometido dos veces a los trámites de información



y audiencia pública. Por último, se reseña la voluntad de dicha dirección general de que el texto normativo pueda ser remitido al Parlamento de Andalucía durante el primer semestre de 2019.

Por otra parte, hemos concluido la extensa tramitación de la queja 15/5487 en la que una asociación ciclista daba cuenta de los incumplimientos presupuestarios y de otra índole en los que, a su juicio, se estaba incurriendo en el [desarrollo del Plan Andaluz de la Bicicleta](#). Tras recibir informaciones previas y alegaciones de la asociación afectada, nos vimos obligados a formular Resolución a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda.

En ella recordamos el deber legal de observar el artículo 44 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que obliga a todas las administraciones andaluzas a que, en sus actuaciones, se rijan por los principios de eficacia, proximidad y coordinación, toda vez que cualquiera que sea el órgano que debe tener la iniciativa de impulsar la redacción de la Memoria de Sostenibilidad Ambiental es claro que no está ejerciendo su competencia, impidiendo que la comisión de seguimiento del plan pueda proceder a su valoración. Comisión de la que es presidente la autoridad a la que nos dirigimos, de acuerdo con el artículo 4 del Decreto 9/2014, de 21 de enero, como viceconsejero de fomento y vivienda, formando parte como titulares la Dirección General de Infraestructuras y la Dirección General de Movilidad, entre otras.

Además, la actuación de esta comisión es imprescindible no sólo por cuestiones de índole jurídico formal en el procedimiento, a los efectos antes mencionados, sino también de acuerdo con el artículo 4.6 de esta norma, que tiene el siguiente tenor literal: «Corresponde a la Comisión de Seguimiento informar de las actualizaciones y los informes de seguimiento del Plan». Es, pues, un órgano de control que tiene encomendada una función de gran trascendencia en la supervisión de la ejecución del plan.

Dicho de otra manera, la pasividad en la elaboración de ese informe está obstaculizando que la comisión, de la que forman parte los mencionados órganos de esa Consejería, realice el informe de seguimiento al que se refiere el apartado 8 del Plan Andaluz de la Bicicleta.

Por ello, también formulamos **Recomendación** de que se adopten las medidas que procedan para que, por esa consejería, se impulsen las actuaciones necesarias a fin de que, una vez que se elabore el mencionado informe, se pueda convocar la comisión de seguimiento y someter el documento que resulte a la mesa de la bicicleta, dando la posibilidad de que, con total transparencia, se conozca la situación en la que se encuentra la ejecución del Plan, las incidencias ambientales que, en su caso, se han producido y se valore, a ser posible de forma consensuada, cómo se va a abordar la ejecución del plan de la bicicleta.

Nuestra Resolución no ha obtenido, pese a nuestras posteriores gestiones, la preceptiva respuesta municipal, por lo que nos hemos visto obligados a incluir este expediente de queja en el presente Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

1.9.2.2 Accesibilidad

1.9.2.2.1 Discapacidad en materia de tráfico

En este apartado reseñamos algunas reclamaciones que, en relación con problemas de movilidad y tráfico viario, nos han hecho llegar personas con discapacidad, en las que, en términos generales, se ha obtenido una acogida favorable de las administraciones a las que nos hemos dirigido para buscar una solución positiva.

En tal sentido, en la queja 16/0391, la persona reclamante nos exponía que su padre, de 81 años de edad, se encuentra enfermo y necesitaba con frecuencia ser recogido y llevado por una [ambulancia a la puerta de su domicilio](#), situado en la localidad de Los Palacios y Villafranca. El propio interesado afirmaba que también se encuentra incapacitado, teniendo las mismas necesidades que su padre para acceder al citado servicio.

El problema radicaba en que, de forma permanente, aparcen vehículos sobre la acera en la citada calle, de tal forma que la ambulancia no puede detenerse delante de su domicilio lo que les ocasiona graves dificultades para acceder o salir del mismo. Por ello, venía demandando al ayuntamiento que adoptara medidas efectivas que impidan el



estacionamiento de vehículos sobre la acera en dicha calle o que, alternativamente, se estableciera una plaza de aparcamiento reservado para personas de movilidad reducida delante de su vivienda.

Se nos respondió por parte municipal que se tenía previsto llevar a cabo una especial vigilancia y seguimiento por parte de la Policía local de las infracciones de tráfico por vehículos mal estacionados en dicha calle y especialmente a la altura del domicilio, dadas las molestias y perjuicios que dichas infracciones ocasionan a la ambulancia que debe recoger frecuentemente al padre.

Sin embargo, tras estas medidas, el afectado nos comunicó que seguían los estacionamientos indebidos, lo que nos llevó a formular **Recomendación** de que, sin nuevas demoras si no se hubieran llevado a cabo aún, la alcaldía diera instrucciones para que fuera revisada la situación que afecta al reclamante, adoptando en caso de resultar procedente nuevas medidas para resolver este problema, bien sea mediante la reserva de una plaza de aparcamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida, como solicita el afectado, o cualquier otra que se estime eficaz, de forma que no se produzcan los estacionamientos indebidos que se denuncian.

Tras la Resolución, el Ayuntamiento de Los Palacios y Villafranca nos indicó que efectuaría el traslado de una de las señalizaciones de reserva de aparcamiento para personas con movilidad reducida a la entrada de su domicilio.

Así las cosas, entendiendo que esta respuesta municipal supone la plena aceptación de nuestra Resolución y la solución definitiva del problema planteado, concluimos nuestra intervención.

Hemos tramitado también varias quejas en las que la cuestión planteada era la demanda de los interesados de que se instalara una **plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida** en lugar cercano a sus respectivos domicilios. Fue el caso de la queja 17/3139, 17/6079 y queja 18/0812, tramitadas ante los Ayuntamientos de Vilches (Jaén), Carboneras (Almería) y La Zubia (Granada) respectivamente. Todas ellas concluyeron satisfactoriamente para las pretensiones de las personas reclamantes.

En el primer caso, el Ayuntamiento de Vilches nos expuso que la Policía local había delimitado doce nuevos espacios de aparcamientos reservados a personas con discapacidad en distintos puntos de la población, añadiendo que se había estudiado el caso concreto del reclamante de forma pormenorizada, acordándose que próximamente se delimitaría una zona de estacionamiento lo más cerca posible de su domicilio.

En el segundo supuesto, antes de llegarnos el informe interesado al ayuntamiento, el afectado nos hizo hecho llegar una nueva comunicación en la que nos indicaba que, finalmente, se había accedido a su petición y la plaza había quedado instalada. Por último, el Ayuntamiento de La Zubia nos informaba que personal municipal había procedido a colocar la señal de aparcamiento reservado que se había solicitado por la persona reclamante.

No podemos dejar de citar en este apartado el caso de la queja 16/3912, en la que la persona interesada nos exponía que, sin obtener respuesta, había efectuado solicitud al Ayuntamiento de Córdoba. Señalaba que, a raíz de la publicación y entrada en vigor del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de **emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad**, había demandado, como persona con discapacidad y movilidad reducida, que se le informara de los pasos a seguir en dicha actualización, sin que ello se entendiera como injerencia en las competencias municipales, sino solamente como un manera de impulsar y hacer efectivos los derechos que le corresponden.

También demandaba un estudio, por una empresa externa, de los aparcamientos existentes en la ciudad de Córdoba para personas con movilidad reducida indicando cuantos de ellos se atienen a la legislación vigente.

Tras recibir informe municipal y alegaciones del interesado, interesamos a la corporación municipal que nos indicará el plazo aproximado en que se podrá contar con un mapa/listado actualizado y vigente de los aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida plenamente adaptados a la normativa en vigor, así como con un plan de acción, con calendario de ejecución cerrado, ubicación, etcétera, delimitando cuándo estará terminada la red de aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida.



Finalmente, el Ayuntamiento de Córdoba nos indicó, en síntesis, que ya se cuenta con el citado listado, con sus fichas descriptivas, concluyendo que existen en esa capital 866 aparcamientos de estas características distribuidos en 495 puntos o espacios. La difusión de los mismos se realiza en soporte google maps.

Se añadía que, con la anterior información, se cuenta con un instrumento básico para valorar las adaptaciones precisas, las zonas del núcleo urbano en que deberán complementarse estos espacios o ampliarse, etcétera, reseñando que todo ello se llevará a cabo en los próximos meses. Para finalizar se indica que ya se había constituido el Consejo Local de Atención a la Discapacidad y a las Patologías Minoritarias, donde se podrá participar y hacer un seguimiento puntual de las intervenciones municipales en este aspecto.

Así las cosas, entendimos que, por parte municipal, se estaban registrando pasos efectivos en orden a la mejora y adecuada dotación de estas plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida y que existía una expresa voluntad municipal de seguir con el desarrollo de estas intervenciones, por lo que consideramos que no resultaba preciso hacer un continuo seguimiento de las actuaciones municipales por parte de esta Institución, toda vez que, mediante su participación en el consejo local antes citado, las personas interesadas pueden recabar información sobre las mejoras que se vayan realizando.

1.9.2.2 Personas con discapacidad y transportes públicos

Como ya adelantamos en nuestra introducción, la problemática del acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos determinó la tramitación de oficio de la [queja 16/0598](#), en la que hemos impulsando ante la Consejería de Fomento y Vivienda y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias medidas para la solución del [problema de la accesibilidad de las personas con discapacidad en los transportes públicos urbanos e interurbanos](#).

Por ello, en esta actuación de oficio, tras un análisis exhaustivo de los informes que obtuvimos de la Consejería competente y de la FAMP, así como de las alegaciones que, sobre ellos, nos hicieron llegar las asociaciones representativas de las personas con discapacidad, formulamos a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda Recomendación de que se adoptaran las medidas oportunas a fin de [que se apruebe un plan de accesibilidad en el transporte interurbano](#), en el que se establezcan, con claridad, los objetivos a abordar respecto de los autobuses, marquesinas, estaciones de autobuses y sus entornos.

Este plan, creemos, que debe ser tramitado previa audiencia al movimiento asociativo que defiende el derecho de las personas con discapacidad y debería contener una programación debidamente presupuestada y calendarizada que permita llevar a cabo su seguimiento y evaluación. Entendemos que sólo así las personas con discapacidad podrán tener la certeza de que, en el horizonte temporal que se determine, que en todo caso deberá respetar los plazos máximos legalmente establecidos, el acceso, en condiciones de igualdad, a los servicios públicos de transportes interurbanos va a ser una realidad en nuestra comunidad autónoma.

En la respuesta obtenida de la Administración autonómica se nos manifiesta que se va a actuar en el sentido recomendado por esta Institución; también se nos adelantan las líneas de trabajo que van a configurar la elaboración de un programa de accesibilidad en tal sentido. Estás cuatro líneas de trabajo van desde la accesibilidad en las infraestructuras del transporte, hasta la inspección del cumplimiento de la accesibilidad, la elaboración de normativa específica del transporte con criterios de accesibilidad (se nos adelanta el borrador del capítulo destinado a las personas con movilidad reducida en el proyecto de Decreto que regula los derechos de las personas usuarias de los servicios de transporte por carretera titularidad de la Junta de Andalucía) y, por último, la accesibilidad en los servicios de transporte regular de viajeros por carretera de uso general.

Por último se nos expone el objetivo de que, en unos años, cuando se produzca la renovación de todos los contratos, el 100% de la flota de vehículos se encuentre adaptado, desde el actual 42,3%.

Como quiera que esta información entendimos que suponía, en definitiva, la plena aceptación de nuestra Resolución y que, en caso de concretarse en todos sus aspectos, supondrá una notable mejora en la utilización y accesibilidad a los medios de transporte público por parte de las personas con discapacidad, dimos por concluida nuestra intervención.



En la **queja 18/3974**, la reclamante nos exponía que era una **persona usuaria de silla de ruedas eléctrica** resultando que, en la estación de autobús de Montilla, el conductor se negó a que subiera al autobús excusándose en que no sabía manejar la rampa y ello pese a que ella había llamado por teléfono a la empresa concesionaria el día anterior y se le había confirmado que el autobús vendría adaptado para poder utilizar sus servicios.

La Viceconsejería de Fomento y Vivienda reconoció el mal servicio prestado por la empresa concesionaria debido al **desconocimiento por parte del conductor del funcionamiento de la rampa de acceso al autobús**. Por ello, indicaba que, sin perjuicio de la tramitación a realizar por el sistema arbitral de consumo, se había requerido a la empresa concesionaria para que informara sobre los hechos denunciados y se habían ordenado actuaciones inspectoras sobre el protocolo de asignación de vehículos adaptados y la formación de los conductores, así como que se incoarían los procedimientos sancionadores que, en su caso, fueran procedentes.

Dado que el contenido de esta respuesta determinaba que la Consejería de Fomento y Vivienda está impulsando las medidas necesarias para que hechos como los que motivaron la reclamación de la afectada no vuelvan a producirse, dimos por concluida nuestra intervención en este asunto.

También en esta materia, hemos incoado de oficio la **queja 18/1731** al tener conocimiento esta Institución, a través de los medios de comunicación de que, al parecer, las personas con discapacidad no pueden acceder a los trenes de cercanía en la céntrica estación de tren existente en la plaza de La Nogalera, en Torremolinos (Málaga), por la existencia de **barreras arquitectónicas**.

Siempre según estas noticias, las personas usuarias de estas líneas de ferrocarril llevan nueve años reclamando la construcción de un ascensor ya que sólo existe una escalera mecánica ascendente para acceder a la estación de tren. Al parecer, se está tramitando un expediente de contratación, cuyo proyecto y pliegos de condiciones técnicas todavía no se pueden consultar. De ser ciertos estos hechos, la obra no se ejecutaría hasta transcurrido un largo plazo de tiempo, habida cuenta de los preceptivos trámites que debe seguir la contratación pública.

El expediente se encontraría pendiente del informe del Ayuntamiento, en el que hará llegar sus alegaciones sobre el proyecto. Este hecho preocupa a los afectados por las discrepancias técnicas que puedan surgir entre las Administraciones intervinientes, ADIF y el propio Ayuntamiento de Torremolinos.

A la vista de tales hechos y dado el tiempo que se lleva demandando la ejecución de esta importante obra e instalación que beneficiará no sólo a las personas con discapacidad, sino a todos los usuarios con movilidad reducida o que porten maletas o carritos de bebé, iniciamos esta queja de oficio en la que nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Torremolinos al que hemos formulado Sugerencia para que, con objeto de evitar las posibles controversias que, con frecuencia, surgen con proyectos tan complejos como el que nos ocupa, por la Alcaldía y/o la delegación municipal que corresponda, se mantenga una línea de información y colaboración recíproca que permita, llegado el caso, subsanar lo más pronto posible y de manera consensuada, los posibles conflictos o discrepancias que puedan surgir entre ambas administraciones haciendo posible que, finalmente, el proyecto pueda ejecutarse en el menor tiempo posible.

También nos hemos dirigido a ADIF al que, en vía de colaboración, le hemos dado traslado, para su conocimiento, de la Sugerencia que hemos formulado al Ayuntamiento de Torremolinos para que, en su caso, nos envíe las consideraciones que estime oportunas ante la situación de la estación de ferrocarril a la que hacemos referencia. Esta queja sigue actualmente en trámite.

1.9.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.9.3.1 Quejas de oficio

- **Queja 18/1731**, dirigida al Ayuntamiento de Torremolinos y al administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), relativa a retrasos en la construcción de un ascensor para acceder a la estación de ferrocarril de La Nogalera, en Torremolinos.



ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.2 Personas con discapacidad

1.3.2.2.2 Este tema en otras materias

1.3.2.2.2.1 Igualdad, Transporte, Urbanismo y Vivienda

...

En materia de [tráfico](#) son variados los motivos de queja de la ciudadanía que afectan a las personas con discapacidad, en concreto se refieren a la carencia de aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida en nuestras ciudades y pueblos o, en su caso, la denegación de solicitudes efectuadas con dicha finalidad; las ocupaciones indebidas de este tipo de plazas por personas sin discapacidad que afecte a su movilidad y las que atañen a las retiradas de las tarjetas de movilidad por su uso indebido.

En cuanto a las quejas cerradas relacionadas con la [necesidad de más plazas de reserva de aparcamiento](#) para personas con movilidad reducida, los ayuntamientos afectados normalmente han demostrado su sensibilidad al respecto, anunciando y ejecutando varias acciones encaminadas a esta finalidad.

En lo que se refiere a la [retirada que de las tarjetas de aparcamiento](#) para personas con movilidad reducida por uso indebido que lleva a cabo la policía local, podemos citar por significativa la queja 18/4087, en la que una persona funcionaria, policía local de un municipio andaluz, nos planteaba que había enviado varios correos electrónicos a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales solicitando información sobre la intervención de la tarjeta para personas con movilidad reducida que venía observando como Policía Local que para recuperarlas se dirijan a la Jefatura de esta policía local y en su defecto al órgano que se las entregó en primera instancia no respetándose el procedimiento administrativo al respecto.

Por parte de la Jefatura y la cadena de mandos correspondientes no habían sabido darle una respuesta y habiendo consultado verbalmente a la jefatura de servicio, le trasladó que las mismas están correctamente retiradas. Imaginaba que los agentes que realizan tales hechos lo hacen por celo profesional debido a la gran cantidad de veces que observamos cómo hay personas que inmoralmente las utilizan para su provecho personal y disfrutar de estacionamiento gratuito en zonas donde es difícil aparcar.

Una vez que nos dirigimos a la Dirección General de Personas con Discapacidad, a los solos efectos de que a la persona interesada se le diera respuesta expresa a sus escritos de consulta, al recibir la respuesta que daba el citado organismo al interesado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

No obstante ello, a la vista de la cuestión de fondo planteada, de la respuesta dada y de las alegaciones que nos ha remitido la persona que instó la queja, nos estamos planteando incoar una actuación de oficio, encaminada a que esta posibilidad de retirada de la tarjeta de aparcamiento en plazas reservadas que se concede a personas con movilidad reducida por un uso indebido de la misma, se efectúe con todas las garantías procedimentales y con pleno respeto al principio de seguridad jurídica.

En materia de [expedientes sancionadores de tráfico](#) también se plantean cuestiones que afectan a personas con discapacidad, como es el caso de la queja 16/5704 concluida en 2018, que versaba sobre la imposición de una multa de 200 euros por la imputación de una infracción consistente en estacionar el vehículo en zonas señalizadas para



uso exclusivo de personas con movilidad reducida que el reclamante consideraba injusta, ya que había acreditado su discapacidad y sostenía que sí colocó la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida en un lugar visible, aunque el agente denunciante lo negaba y se había ratificado en la denuncia, por lo que el afectado consideraba improcedente la sanción.

El Ayuntamiento desestimó todos los recursos y alegaciones del reclamante por lo que nos vimos obligados a emitir **Resolución**, consistente en Recordatorio de Deberes Legales y Recomendación, al considerar, a la vista de toda la información obrante en el expediente, que la infracción imputada no había sido cometida.

Ello por cuanto quedó acreditado que el sancionado es una persona discapacitada con movilidad reducida, que tiene concedida una tarjeta que le permite aparcar en lugar reservado para las personas con discapacidad.

Cuestión distinta es dilucidar si constituye una infracción administrativa el hecho de no colocar en lugar visible la referida tarjeta de estacionamiento, comportamiento que el Ayuntamiento sanciona sin existir, que nos conste, ninguna norma con rango de Ley (principio de legalidad sancionadora del artículo 25 de la Constitución española) que así lo recoja. En ningún momento se alude por la administración municipal a norma alguna con rango de ley que permita sancionar dicho comportamiento, por lo que de confirmarse tal hecho resultaría improcedente la imposición de la multa.

La conclusión que cabe extraer es que **la normativa de aplicación no sanciona el descuido u olvido de la persona con discapacidad en colocar en lugar visible la tarjeta para personas con movilidad reducida** que habilita para estacionar en las zonas expresamente reservadas para ello, por más que resulte obligada su colocación a fin de facilitar las tareas de verificación de que el titular se encuentra autorizado para estacionar en estos lugares.

Pero siendo entendible tal obligación, no establece dicho Real Decreto que su omisión pueda tener el reproche de una sanción no tipificada por el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

Al hacerlo se incurre en una clara inobservancia del derecho constitucional a la legalidad sancionadora antes citado que solo permite sancionar en los casos previstos en la Ley y del artículo 27.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que dispone que constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del ordenamiento jurídico previstas como tales infracciones por una Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para la Administración Local en el Título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

A la vista de estos Antecedentes y Consideraciones y de conformidad con lo establecido en el artículo 29, apartado 1, de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos la siguiente

“RESOLUCIÓN:

RECORDATORIO del deber legal de observar el artículo 25, apartado 1, de la Constitución española que expone que nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento y del artículo 27, apartado 1, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que dispone que constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del ordenamiento jurídico previstas como tales infracciones por una Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para la Administración Local en el Título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

*RECOMENDACIÓN de que, en aplicación del principio constitucional de legalidad sancionadora, que impide sancionar conductas no contempladas expresamente como infracción en una norma con rango de Ley, en este caso, la falta de colocación visible de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, mediante el procedimiento que **se estime procedente previos trámites legales oportunos, se deje sin efecto la sanción de multa de 200 euros impuesta al reclamante**”.*



No obstante, por más que hemos intentado que el Ayuntamiento de Sevilla dé respuesta a la resolución formulada, ello no se ha producido, por lo que damos cuenta de dicha circunstancia en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

En cuanto a la competencia municipal para la [ordenación del tráfico](#), también se nos han presentado quejas por solicitudes de personalización de vías urbanas que debido a su estrechez hace inviable su uso por personas con movilidad reducida. Tal es el caso de la [queja 18/3556](#), en la que sus promoventes pretendían que su calle se peatonalizara por el Ayuntamiento de la Línea de la Concepción ya que supone un peligro para las personas con movilidad reducida y para el resto de peatones, y no cumple con la Ley de Accesibilidad Universal. Manifestaba la persona reclamante que el Ayuntamiento de La Línea se niega a cumplir con la ley que nos ampara, y vemos nuestros derechos y nuestra seguridad vulnerada.

Tras la petición de informe al Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, se nos remite la respuesta dando cuenta de las razones que desaconsejan la peatonalización de la calle donde reside la persona afectada, pero anunciando que pretenden resolver el problema de acceso a la vivienda mediante la ejecución del nuevo proyecto de obras de mejora de pavimentación en varias calles, incluida la calle González de la Vega, con un plazo de ejecución de cinco meses y que establecerá las medidas necesarias para solventar el problema que motiva la queja.

Así las cosas, entendemos que el problema que motivó la presentación de la queja se encuentra en vías de solución a la vista de las actuaciones anunciadas por el Ayuntamiento por lo que, hemos damos por concluidas nuestras actuaciones en este expediente de queja y procedido a su archivo.

La problemática relativa al acceso de las personas con discapacidad a los [transportes públicos](#) también ha sido objeto de actuaciones por parte de esta Defensoría, al habernos presentado queja por la escasez o reducción del número de taxis adaptados y ante la demanda de un aumento de autobuses adaptados para su uso por personas con movilidad reducida tanto en líneas urbanas como interurbanas. Esta última cuestión ha dado lugar a que mediante la tramitación de oficio de la [queja 16/0598](#), hayamos impulsado medidas para la solución de este problema de [accesibilidad en el transporte público](#).

Una de las cuestiones que estimamos de vital importancia para la movilidad es la relativa a la accesibilidad en el transporte cuyas disfuncionalidades son muy graves suscitando la preocupación y las reivindicaciones del colectivo de personas con discapacidad. En la citada queja formulamos a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda Recomendación de que se adoptaran las medidas oportunas a fin de que se apruebe un Plan de Accesibilidad en el transporte interurbano, en el que se establezcan, con claridad, los objetivos a abordar respecto de los autobuses, marquesinas, estaciones de autobuses y sus entornos.

En la respuesta obtenida de la Administración autonómica se nos manifiesta que se va a actuar en el sentido recomendado por esta Institución; también se nos adelantan las líneas de trabajo que van a configurar la elaboración de un programa de accesibilidad en tal sentido. Estas cuatro líneas de trabajo van desde la accesibilidad en las infraestructuras del transporte, hasta la inspección del cumplimiento de la accesibilidad, la elaboración de normativa específica del transporte con criterios de accesibilidad y, por último, la accesibilidad en los servicios de transporte regular de viajeros por carretera de uso general.

También en esta materia, hemos incoado de oficio la [queja 18/1731](#) al tener conocimiento esta Institución, a través de los medios de comunicación de que, al parecer, las personas con discapacidad no pueden acceder a los [trenes de cercanía en la céntrica estación de tren existente en la plaza de La Nogalera, en Torremolinos](#) (Málaga), por la existencia de barreras arquitectónicas.

Siempre según estas noticias, las personas usuarias de estas líneas de ferrocarril llevan nueve años reclamando la construcción de un ascensor ya que solo existe una escalera mecánica ascendente para acceder a la estación de tren. Al parecer, se está tramitando un expediente de contratación, cuyo proyecto y pliegos de condiciones técnicas todavía no se pueden consultar. De ser ciertos estos hechos, la obra no se ejecutaría



hasta transcurrido un largo plazo de tiempo, habida cuenta de los preceptivos trámites que debe seguir la contratación pública.

El expediente se encontraría pendiente del informe del Ayuntamiento, en el que hará llegar sus alegaciones sobre el proyecto. Este hecho preocupa a los afectados por las discrepancias técnicas que puedan surgir entre las Administraciones intervinientes, ADIF y el propio Ayuntamiento de Torremolinos.

A la vista de tales hechos, y dado el tiempo que se lleva demandando la ejecución de esta importante obra e instalación que beneficiará no solo a las personas con discapacidad, sino a todos los usuarios con movilidad reducida o que porten maletas o carritos de bebé, iniciamos esta queja de oficio en la que nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Torremolinos al que hemos formulado Sugerencia para que, con objeto de evitar las posibles controversias que, con frecuencia, surgen con proyectos tan complejos como el que nos ocupa, por la Alcaldía y/o la delegación municipal que corresponda, se mantenga una línea de información y colaboración recíproca que permita, llegado el caso, subsanar lo más pronto posible y de manera consensuada, los posibles conflictos o discrepancias que puedan surgir entre ambas administraciones haciendo posible que, finalmente, el proyecto pueda ejecutarse en el menor tiempo posible.

También nos hemos dirigido a ADIF al que, en vía de colaboración, le hemos dado traslado, para su conocimiento, de la Sugerencia que hemos formulado al Ayuntamiento de Torremolinos y para que, en su caso, nos envíe las consideraciones que estime oportunas ante la situación de la estación de ferrocarril a la que hacemos referencia. Esta queja sigue actualmente en trámite.

1.4. Educación

1.4.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias

1.4.2.6 Equidad en la educación

...

Respecto al [servicio de transporte escolar](#), recordemos, además, que la Ley Orgánica de Educación establece en su artículo 110 que las obligaciones que se atribuyen a las administraciones educativas en cuanto a accesibilidad y adaptación de los centros docentes se extienden también a las condiciones en las que se presta el servicio de transporte escolar.

En ocasiones, las graves patologías del alumnado demandan una supervisión constante y especializada que se extiende ineludiblemente también al servicio de transporte escolar. La Administración educativa argumenta que la normativa aplicable, esto es el Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad de transporte escolar, no contempla la contratación para el mismo de personal con competencias para la preparación y administración de medicamentos ni los actos técnicos de enfermería.

Pero se olvida en ocasiones la Administración de que el uso del servicio de transporte se hace necesario por su decisión de escolarizar al alumno en un centro específico por no contar los centros docentes próximos al domicilio de aquel de los recursos necesarios para su debida atención.

La solución suele venir instruyendo a los monitores del transporte escolar, bajo supervisión médica, sobre métodos de actuación en caso de crisis del alumno. Una decisión que ha de contar con el consentimiento expreso de los padres del menor y se hace depender de la voluntad del monitor de asumir nuevas responsabilidades; una responsabilidad que no le compete conforme a las funciones encomendadas por el convenio colectivo de aplicación ([queja 17/5968](#)).

...



1.12. Servicios de interés general y consumo

1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.1. Servicios de interés general

1.12.2.1.5 Transportes

En la organización interna de esta Institución en el último trimestre de 2018 se acordaba dar un tratamiento separado a las quejas presentadas por usuarios de servicios de transportes de viajeros relacionadas con la prestación del servicio, esto es, cuando hay una relación empresa-cliente. Se ha estimado que las cuestiones relacionadas con este servicio de interés general tienen mejor encaje y tratamiento desde el ámbito de la protección de las personas consumidoras.

Por lo pronto podemos señalar algunas cuestiones que han sido objeto de quejas en esta materia. Así, en la queja 18/6979 nos trasladaban las molestias que suponía la decisión de RENFE de prohibir el transporte de mascotas en el trayecto de autobús que debía realizarse por obras en la vía de tren entre Almería y Huércal de Almería. En este caso no estimamos oportuno intervenir dado que el Reglamento General de Circulación prohíbe a los viajeros llevar animales en los vehículos destinados al servicio público de transporte colectivo de personas, salvo que exista en el vehículo lugar destinado para su transporte.

En la queja 18/7280 reclamaban a Iberia los gastos incurridos para desplazarse en barco desde Melilla a Málaga, tras suspenderse el vuelo previsto por inclemencias meteorológicas. En este caso estaba interviniendo la AESA, que había resuelto que la compañía debía reembolsar el billete no utilizado y que, si no lo hacía efectivo, debería comunicar esta circunstancia a la propia AESA para que interviniese nuevamente.

Por último, citamos la queja 18/3498 en la que nos denunciaban la asignación aleatoria de asientos separados al hacer el check-in en un vuelo a París, sin garantizar que los padres quedasen junto a sus hijos menores de edad. La compañía daba la opción de acudir dos horas antes a facturación pagar reubicar a los menores sin pagar el recargo por elección de asiento.

En este caso valoramos que el requerimiento para que se personasen con suficiente antelación para evitar los cargos adicionales por reserva de asientos y garantizar que los menores se sentasen junto a los padres se trataba de una política comercial de la empresa, que correspondía al consumidor aceptar o no.

1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.14.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.2 Ordenación del territorio

...

A causa del posible impacto en el tráfico rodado de la ciudad de Sevilla y posibles disfuncionalidades en las infraestructuras por la construcción de un gran centro comercial, incoamos de oficio la **queja 17/1884**, en la que nos dirigimos a la Viceconsejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y al Ayuntamiento de Sevilla para conocer si se había valorado de manera coordinada con las administraciones titulares de las carreteras en las que se van a producir afecciones como consecuencia de ese aumento del tráfico de vehículos, la capacidad para asumir el aumento de tráfico rodado en determinados tramos, de manera que no se reste eficacia a las carreteras existentes.



A estos efectos, interesamos que se nos comunicara si se había interesado la información a que se refiere el artículo 22, apartado 3.c), del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana. También queríamos conocer si, dada la naturaleza del proyecto a ejecutar, se había llevado a cabo la evaluación ambiental del proyecto en cuestión y si el instrumento de ordenación urbanística que facilita la ejecución de este proyecto cuenta con el correspondiente informe o memoria de sostenibilidad económica a que se refiere el apartado 4 del citado artículo 22 del Texto Refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.

En la respuesta municipal se nos exponía que los análisis de movilidad y de definición de las infraestructuras precisas para el desarrollo del sector se definen en su plan de sectorización, añadiendo que, como es preceptivo según la Ley de Ordenación Urbanística de Andalucía (LOUA), con carácter previo a la aprobación, se realizaron gestiones y se efectuó consulta con los organismos y administraciones competentes, como la Demarcación de Carreteras del Estado, titular de la SE-30 y la Avenida de las Razas, que lo emitió en sentido favorable, participando la autoridad portuaria en la toma de decisiones ya que formó parte de la junta de compensación.

Se puntualizaba que los estudios de detalle no se encuentran sometidos a evaluación ambiental estratégica y que el instrumento de ordenación de las actuaciones de transformación urbanística, en este caso el plan de sectorización, se desarrolló según las previsiones del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) de 1987, siendo así que el estudio de detalle aprobado con posterioridad no precisa de memoria o estudio de sostenibilidad económica. Por último, se manifestaba que la autorización de una superficie comercial en este ámbito proviene del PGOU de 1987, reiterándose que la autorización ambiental unificada fue otorgada en junio de 2017 para el proyecto presentado para la obtención de la licencia de obras. Tras recibir, esta información, concluimos nuestras actuaciones ante el ayuntamiento.

Por otra parte, formulamos a la Viceconsejería de Medio Ambiente **Recomendación** para que, en el supuesto de que no se hubiera contado a la hora de emitir el dictamen con una información actualizada sobre la afluencia de tráfico actual, y las previsiones de aumento de vehículos derivada de la entrada en funcionamiento de esta superficie comercial y, al mismo tiempo, la valoración de los efectos minimizadores sobre el impacto del tráfico se hubiera efectuado con base a infraestructuras que muy probablemente no van a estar en servicio cuando se otorgue la licencia de apertura al mencionado centro comercial, previos trámites legales oportunos, se interesaran los informes que sean necesarios para evaluar con datos actualizados y realismo ambas cuestiones por cuanto considerábamos que, sin estas premisas, no era posible evaluar con rigor el impacto ambiental que va a generar la entrada en funcionamiento de este centro comercial.

En la respuesta de la Viceconsejería se nos expuso, en síntesis, la consideración de que, de acuerdo con la información que se le traslada por parte de la delegación territorial de Sevilla, la autorización ambiental unificada (AAU) concedida al proyecto de construcción del centro comercial contiene los mecanismos y controles necesarios para detectar, prevenir y corregir cuantos efectos negativos sobre el medio ambiente pudieran ponerse de manifiesto a causa de su ejecución y, por tanto, habrían quedado investigados y determinados los posibles impactos y previstas las medidas de corrección que hubiera necesidad de aplicar.

Así las cosas, dado el posicionamiento que se nos ha expresado por ambas administraciones municipal y autonómica acerca de nuestra preocupación con respecto a a este asunto, dimos por concluidas nuestras actuaciones.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

03. Nuestras Propuestas

Transporte Interurbano

Un plan de accesibilidad en el transporte interurbano

La problemática del acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos determinó la tramitación de oficio de la **queja 16/0598**, en el que hemos impulsando ante la Administración autonómica y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) medidas para la solución del **problema de la accesibilidad de las personas con discapacidad en los transportes públicos urbanos e interurbanos**.

Tras el análisis de los informes remitidos tanto por las administraciones como por las asociaciones representativas de las personas con discapacidad, hemos formulando una recomendación para que se adopten las medidas oportunas a fin de **que se apruebe un plan de accesibilidad en el transporte interurbano**, en el que se establezcan, con claridad, los objetivos a abordar respecto de los autobuses, marquesinas, estaciones de autobuses y sus entornos.

Este plan, creemos, que debe ser tramitado previa audiencia al movimiento asociativo que defiende el derecho de las personas con discapacidad y debería contener una programación debidamente presupuestada y calendarizada que permita llevar a cabo su seguimiento y evaluación.

En la respuesta obtenida de la administración autonómica se nos manifiesta que se va a actuar en el sentido recomendado por esta Institución; también se nos adelantan las líneas de trabajo que van a configurar la elaboración de un programa de accesibilidad en tal sentido. Estas cuatro líneas de trabajo van desde la accesibilidad en las infraestructuras del transporte, hasta la inspección del cumplimiento de la accesibilidad, la elaboración de normativa específica del transporte con criterios de accesibilidad (se nos adelanta el borrador del capítulo destinado a las personas con movilidad reducida en el proyecto de Decreto que regula los derechos de las personas usuarias de los servicios de transporte por carretera titularidad de la Junta de Andalucía) y, por último, la accesibilidad en los servicios de transporte regular de viajeros por carretera de uso general.

Por último se nos expone el objetivo de que, en unos años, cuando se produzca la renovación de todos los contratos, el 100% de la flota de vehículos se encuentre adaptado, desde el actual 42,3%.

Entendemos que la Administración ha aceptado plenamente nuestra Resolución y que, en caso de concretarse en todos sus aspectos, supondrá una notable mejora en la utilización y accesibilidad a los medios de transporte público por parte de las personas con discapacidad, dimos por concluida nuestra intervención en este asunto.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

04. Atender las Quejas

Transporte a prisiones

Contribuimos a la mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios de la provincia de Sevilla

Durante 2018 hemos culminado la larga tramitación de la queja 14/4563, motivada por la demanda de una asociación para la [mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios](#) en la [provincia de Sevilla](#). En ella, hemos recabado la intervención de la Consejería de Fomento y Vivienda, del Consorcio de Transportes Metropolitanos del área de Sevilla y de los ayuntamientos de Morón de la Frontera y Sevilla.

Hemos recibido la información de todas estas administraciones públicas explicando la situación y frecuencia de los servicios hasta los respectivos centros penitenciarios y las mejoras introducidas para intentar atender las reivindicaciones de las personas que acuden a estos lugares, normalmente de escasos recursos económicos, para visitar a sus familiares.

No obstante, formulamos **Sugerencia** al Consorcio de Transportes Metropolitanos del Área de Sevilla para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el [Centro Penitenciario de Alcalá de Guadaira](#) y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, fueran ampliados algunos de los servicios de la línea M-121 de forma que alcancen hasta la zona de acceso al citado centro, toda vez que la actual carencia supone desatender de “facto” el mandato de la legislación de transportes que obliga a prestar una atención especial a una categoría social desfavorecida como la que constituyen los familiares de la población reclusa.

El consorcio metropolitano manifestó que carecía de disponibilidad de fondos para ampliar esta oferta de servicios pero que, no obstante, al estar próxima la fecha de caducidad de la concesión, se tendría en cuenta la Sugerencia en la licitación de la nueva concesión.

También formulamos **Sugerencia** al Ayuntamiento de Morón de la Frontera para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el [Centro Penitenciario de Morón de la Frontera](#) y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, se analizara la posible implantación de una línea regular de transporte colectivo de viajeros entre el casco urbano de esa localidad y el citado centro penitenciario.

Como quiera que el ayuntamiento atravesaba una delicada situación económica, sugerimos asimismo que, a los efectos de implantación del servicio y toda vez que el interés perseguido con esta actuación trasciende el interés local, se solicitara la colaboración de la Consejería de Fomento y Vivienda y de la Diputación Provincial de Sevilla.

En la última comunicación municipal, se nos aclaraba que la alcaldía había llevado a cabo todos los contactos oportunos con la Consejería de Fomento y Vivienda y con la Diputación Provincial de Sevilla planteándoles su petición de ayuda para la mejora del transporte público con el centro penitenciario de esa localidad, resultando que ambas administraciones han sido receptivas ante la problemática expuesta, pero sin concretarse en ayuda financiera para la implantación del servicio. Después se aludía nuevamente al estricto plan de ajuste que afecta a dicha corporación municipal, por lo que se indicaba que seguirá poniendo todo su empeño y esfuerzo con objeto de que este servicio público pueda verse implantado en el más breve plazo posible.

Así las cosas, entendiendo aceptada en lo substancial nuestra **Resolución** y a la espera de que la mejora de la situación financiera del ayuntamiento permita la implementación de este servicio de transporte público al centro penitenciario, hemos dado por concluidas nuestras actuaciones.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

05. Mejorar las Normas

Carta transporte colectivo

Impulsamos la redacción de la carta de derechos de las personas usuarias de transportes colectivos de viajeros

Los transportes públicos colectivos son un medio imprescindible para facilitar la movilidad de las personas en sus desplazamientos urbanos e interurbanos: son unas infraestructuras determinantes para el desarrollo económico de los territorios, al mismo tiempo que prestan un servicio esencial a la ciudadanía al facilitar sus desplazamientos por motivos familiares, sociales, económicos, etc.

Esta consideración como servicio de interés general para la ciudadanía exige, por parte de los poderes públicos, que se afronte el compromiso de garantizar unos servicios que respondan a las actuales demandas y estándares de calidad, seguridad, accesibilidad, eficiencia y eficacia.

La protección de los derechos de las personas en relación con los transportes colectivos no cuenta con un texto normativo que permita la fácil identificación de los derechos de las personas usuarias. Esto con independencia de que sí existan algunas guías que recogen algunos de estos derechos, aunque en la mayoría de los casos no de una manera sistemática y sin que mencionen las normas que habilitan su protección.

De hecho, la identificación de las normas protectoras de las personas usuarias hay que hacerla, caso por caso, acudiendo a la legislación de protección de los derechos del consumidor y a la legislación de transportes, pero realizando habitualmente una labor interpretativa que dificulta la concreción de las garantías inherentes al reconocimiento de los derechos en este ámbito.

A diferencia de ello, en lo que concierne a los “servicios de transporte público de viajeros y viajeras en automóviles de turismo”, el Decreto 35/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Transporte Público de Viajeros y Viajeras en Automóviles de Turismo (BOJA núm. 49, de 12-Marzo-2012), sí contempla «Sin perjuicio de los derechos reconocidos con carácter general por la normativa vigente», los derechos de las personas usuarias del servicio de taxi (art. 55).

Sin embargo, en relación con los transportes colectivos, no contamos, salvo lo dispuesto en algunas ordenanzas, con una legislación normativa que contemple específicamente estos derechos.

La Ley 16/1987, de 30 de Julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (BOE núm. 182, de 31-Julio-1987), preveía, en su art. 40, la aprobación de un catálogo de los derechos y deberes de los usuarios, sin que tal previsión se haya llevado a efecto.

Por su parte, la Disposición Adicional Séptima de la Ley 2/2003, de 12 de Mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía (BOJA núm. 99, de 27-Mayo-2003), prevé también la elaboración de una “carta de derechos y obligaciones de usuarios del transporte público de viajeros”, sin que, tampoco, esta previsión se haya llevado a cabo.

La mencionada ley andaluza establece, en su art. 3, la finalidad y los principios de la actuación pública en este ámbito, debiendo promover las Administraciones Públicas la adecuada satisfacción de las necesidades de transportes de los ciudadanos en Andalucía «en condiciones idóneas de equidad social, solidaridad territorial, seguridad y accesibilidad de las personas con movilidad reducida».



De acuerdo con todo ello, **consideramos imprescindible que se apruebe la elaboración de la Carta de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del transporte público de viajeros.**

Creemos que esta Carta, sobre todo si se afronta su redacción detallada a través de una norma y, por tanto, vinculante jurídicamente, será de extraordinaria relevancia para garantizar la seguridad jurídica y la protección de los derechos de la ciudadanía en este ámbito al tiempo que, también, será muy útil para que las personas usuarias de los transportes asuman sus obligaciones, lo que redundará en una mayor calidad de este servicio de interés general.

Por todo ello, en el marco de una actuación de oficio (**queja 17/4537**) nos hemos dirigido a la Consejería de Fomento y Vivienda formulándole una **recomendación** para que, *“de acuerdo con el principio de participación contemplado en la citada Ley 2/2003, de 12 de Mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía, y lo dispuesto en la mencionada Disposición Adicional, de común acuerdo entre las empresas operadoras y las entidades representativas de los consumidores y usuarios, a la mayor brevedad posible, se adopten las medidas necesarias para proceder a la elaboración de la citada Carta, que debe tener naturaleza jurídica vinculante para las Administraciones Públicas y la Ciudadanía”*.

De la primera respuesta que nos remitió la Consejería de Fomento y Vivienda se desprendía que existe voluntad para que nuestra Comunidad Autónoma cuente con una Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias de los Transportes Públicos de Viajeros de Titularidad de la Junta de Andalucía, informándonos que llevaban trabajando en la confección de esta norma desde hacía 10 meses y que se estaba siguiendo el iter procedimental de obligado cumplimiento.

Valorando positivamente esta situación, trasladamos a la Consejería una **Sugerencia** sobre el texto que nos había remitido, a la que nos respondió que, acogándose a lo sugerido por esta Institución, se había modificado el artículo 2.1 del Proyecto de Decreto, citando expresamente que será de aplicación a los transportes metropolitanos. Por otra parte, se explicaban las razones por las que no procedía la incorporación de los Servicios Urbanos por resultar contraria al reparto competencial que diseña el artículo 4 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo. También se aceptaba nuestra Sugerencia en cuanto a la mención expresa al derecho sancionador, añadiendo un apartado 3 del artículo 21 del Proyecto de Ley que se ocupa de las reclamaciones de los viajeros.

En definitiva, entendimos que esta respuesta suponía la aceptación substancial de nuestras Resoluciones en esta actuación de oficio por lo que hemos procedido a su cierre.