

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.

En lo que afecta a los problemas que se derivan de la existencia de **barreras urbanísticas** y arquitectónicas, se nos hacen llegar numerosas quejas por parte de personas afectadas por la existencia de barreras en los itinerarios peatonales, obstáculos, carteles y bolardos que dificultan la movilidad, dificultad para el acceso a zonas de ocio, playas, etcétera.

Es importante reseñar la tramitación de oficio de expediente que dio lugar a nuestro Informe Especial **“Seguridad, accesibilidad y calidad ambiental en los espacios urbanos peatonales de las ciudades andaluzas”** en el que se trata, entre otras cuestiones, las extralimitaciones por instalaciones de establecimientos que ocupan el espacio peatonal sin autorización (mesas, sillas, atriles de publicidad, etc.). Igualmente de oficio incoamos queja sobre el problema de interpretación del concepto de ajustes razonables que recoge la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

Por otra parte, son numerosas las quejas que se nos remiten por la existencia de **barreras arquitectónicas** en edificios públicos como ayuntamientos, notarias, o de concurrencia pública como establecimientos de hostelería, ocio, tiendas,...

Como viene siendo reiterativo en nuestros sucesivos Informes Anuales, continuamos comprometidos en el impulso y defensa de los derechos de las personas con discapacidad, de forma que, de forma transversal y en el quehacer diario de nuestras administraciones públicas y de la sociedad en general, sean respetados estos derechos e implementadas las medidas procedentes para la plena integración en igualdad de las personas que conforman este colectivo.

## 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**.

“Difícil  
convivencia  
entre peatones  
y usuarios  
de vehículos”

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.

**“Muchas quejas por multas de tráfico”**

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.

### “Atender las reclamaciones de las personas viajeras”

La Dirección General de Movilidad nos informó que, acogiéndose 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, entendiéndose 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.

## “Urge recuperar el acceso a Granada por tren”

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 Coin 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,

**“Es necesario un Plan para un mejor uso de la bicicleta”**

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, aparcan 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.

## “Plan de accesibilidad para las personas con discapacidad”

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.

### 1.9.2.2.3 Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

La persona reclamante de la **queja 16/6367** denunciaba que, a su juicio, suponía un peligro para la integridad física de los ciudadanos el **estado de un grupo semafórico de la ciudad de Algeciras**. Estimaba que la pasividad del ayuntamiento a la hora de solucionar la falta del rebaje del paso de peatones y el problema de **embalsamiento de aguas pluviales** que allí se ocasiona podía originar situaciones de gran peligro para los viandantes, por lo que demandaba la urgente intervención de la delegación de vías y obras para solucionarlo.

En la respuesta municipal se reconocían las deficiencias del paso de peatones, por lo que se habían dado instrucciones para que fueran resueltas a la mayor brevedad de acuerdo con los medios disponibles. En cuanto al problema de embalsamiento de aguas, se nos informaba que se estaban realizando catas para detectar la situación exacta del punto de desagüe al encauzamiento del río. Fue por ello que interesamos que se nos mantuviera informados de la

ejecución efectiva de las obras de reparación de las deficiencias del paso de peatones y del plazo aproximado en el que, una vez estudiada la solución más adecuada, se podría solucionar igualmente el problema de pluviales que motivó la reclamación del afectado.

Debido al silencio municipal ante nuestra última petición de información, formulamos **Recomendación** de que se ejecutaran sin más demoras las medidas anunciadas por el ayuntamiento. Finalmente, en informe del ingeniero municipal se exponía que ya se habían llevado a cabo las actuaciones que han permitido eliminar la problemática que motivó la queja por acumulación de aguas pluviales y ausencia de rebaje. Se añadía que la autoridad portuaria estaba actuando en la parte de atrás del auditorio para evitar también las acumulaciones de aguas pluviales que se producen allí.

Como quiera que todo ello suponía la plena aceptación de la Recomendación que formulamos, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Resultó también positiva nuestra intervención en la **queja 17/0728**, en la que el reclamante nos exponía que, desde que reside en una calle del casco histórico de Córdoba, están colocados unos maceteros en la acera contraria a la que linda con la fachada de su casa, siendo la calle muy estrecha, por lo que los **maceteros dejan inutilizada la acera** donde se ubican y hacen que los coches que circulan por la calle pasen por encima del acerado que linda con su casa, lo que determina que las losas están siempre con movimiento y se vea sometido a un riesgo innecesario.

Había denunciado esta situación a la Gerencia de Urbanismo, que es la encargada de dar permiso para colocar dichos maceteros ocupando la vía pública y le contestaron en el sentido de que no se había dado permiso en ningún caso. Ante su insistencia en que se retiraran los maceteros, la policía local decidió colocar unos bolardos en dicho acerado.

Tras nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Córdoba nos informó de la retirada de los hitos y jardineras de la calle donde reside el reclamante por lo que, esperando que, con ello, queden resueltas las molestias y perjuicios que motivaron esta queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Una asociación, en la **queja 17/4175**, denunciaba que, el Ayuntamiento de Sevilla había permitido que se incumpliera la normativa sobre accesibilidad universal y diseño para todas las personas con ocasión de la ubicación de los **aseos públicos adaptados** instalados en Triana con motivo de la velá de Santiago y Santa Ana. Se trata de unos módulos prefabricados que, por su diseño, presentan un escalón de acceso y para salvarlo se había instalado una rampa delantera que no cumplía con la normativa de accesibilidad.

En el informe municipal se indicaba que se dictó resolución autorizando la instalación de diversos elementos con motivo de la velá de Santiago y Santa Ana, disponiendo el informe técnico que sirvió de base a la autorización que deberían cumplirse la condiciones de accesibilidad y seguridad establecidas en el anexo II A de las normas urbanísticas del PGOU.

Pues bien, lo cierto es que, a pesar de lo establecido en el citado informe técnico, los aseos instalados para personas con discapacidad en dicho evento, debido a que la rampa instalada, por su ubicación (tenía delante un escalón y en los laterales dos bolardos) y por no disponer de meseta final, no permitía el acceso ni la apertura autónoma de la puerta.

A tenor de ello, interesamos al Ayuntamiento de Sevilla que se nos indicaran las previsiones que, en adelante, se tengan previsto impulsar para que, con anterioridad a su entrada en funcionamiento, sea verificada la observancia de la normativa de accesibilidad en los aseos que, con carácter provisional y para eventos como la Velá de Santiago y Santa Ana, sean instalados por parte del Ayuntamiento o por cualquier otra entidad a la que se autorice para ello.

El ayuntamiento nos informó de las medidas que se habían adoptado para que una situación similar de falta de accesibilidad de aseos para personas con discapacidad no vuelva a producirse, entre las que se incluyen instrucciones a la empresa adjudicataria de la velá de 2018 con instrucciones específicas para que los aseos se encuentren plenamente adaptados y accesibles.

En este apartado hemos culminado la larga tramitación del expediente de queja 13/0423, en la que la persona reclamante nos exponía que, ya en 2012, presentó escrito ante el Ayuntamiento de Sevilla formulando denuncia por lo que, siempre a su juicio, constituían reiterados y graves incumplimientos por parte de la corporación municipal de la normativa autonómica vigente sobre accesibilidad universal.

Esta denuncia se centraba en los incumplimientos de la citada normativa de **accesibilidad durante la celebración de las fiestas mayores de Sevilla, Semana Santa y Feria**, por lo que demandaba que se le respondiera con prontitud acerca de las medidas que se tuvieran previsto adoptar a fin de evitar que, durante próximos eventos, nuevamente se incumplieran los preceptos de dicha normativa y no se siga dificultando o impidiendo a muchas personas con discapacidad disfrutar de las fiestas en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

El interesado concluye su escrito manifestando que, pasados varios meses, el ayuntamiento no se ha pronunciado acerca de su denuncia.

Fueron numerosas nuestras actuaciones en torno a este asunto, que se desarrollaron ante el Ayuntamiento de Sevilla y la Dirección General de Personas con Discapacidad, pero tuvo que pasar más de un año y medio para que se nos remitiera un informe, a nuestro juicio, limitado e insatisfactorio de sus actuaciones tendentes a dotar de una mayor accesibilidad a la Feria de Abril y a la Semana Santa. Ello nos obligó a formular **Recomendación** de que se adoptaran las medidas oportunas para que, a futuro, se dé total y exacto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 79 de la Ordenanza Municipal de la Feria de Sevilla, inspeccionando que las casetas de tres módulos cuenten con aseo adaptado, imponiendo en caso contrario las sanciones que correspondan.

También instábamos a que se promoviera, sin demoras, la completa **adaptación de la citada Ordenanza Municipal de la Feria de Sevilla** a las determinaciones establecidas en el Decreto 293/2009, todo ello en cumplimiento de su Disposición adicional quinta que obliga a las entidades locales a la adaptación de sus ordenanzas que afecten a la materia de accesibilidad y eliminación de barreras en el plazo de un año desde su entrada en vigor, plazo ampliamente superado. De esta forma, se podría obligar a las casetas de menos de dos módulos a la adaptación de sus aseos en las que su superficie lo permita y se contemplarían otras iniciativas alternativas para dotar del mayor número de aseos adaptados al recinto ferial, acogiendo a la regla especial contenida en el Anexo III, apartado 2, del Reglamento Andaluz de Accesibilidad.

Expusimos que esta modificación de la ordenanza municipal debería regular las medidas a adoptar para garantizar las condiciones de accesibilidad al recinto ferial, tanto en lo que se refiere a los itinerarios peatonales, como a los accesos a las casetas, así como las condiciones de información, comunicación y señalización.

Reiteramos asimismo nuevamente nuestra petición de forme sobre las plazas reservadas en las tribunas y palcos de la Carrera Oficial de la semana santa, ya que en ningún momento de nuestra investigación se dio contestación a esta concreta cuestión.

En respuesta a nuestra Resolución de 10 de octubre de 2016, se nos remitió el informe elaborado por la Delegación de Seguridad, Movilidad y Fiestas Mayores, en el que se daba cuenta de que, en línea con la primera Recomendación de esta Institución, se nos indicaba el resultado de las inspecciones realizadas a las casetas instaladas en el real de la feria, así como de los expedientes sancionadores incoados, y de las **plazas reservadas en las tribunas y palcos de la carrera oficial de la Semana Santa**.

En cuanto a nuestra segunda Recomendación, se nos manifestó que el equipo de gobierno tiene intención de abordar la modificación de las ordenanzas de la Feria de Abril para su completa actualización, no sólo en materia de accesibilidad y eliminación de barreras.

El contenido de esta respuesta entendimos que suponía, en términos generales, la aceptación de nuestra Resolución por lo que, en principio, podríamos dar por concluida nuestra intervención. Sin embargo, con anterioridad a ello, dado que el plazo establecido por el Decreto 293/2009, en cumplimiento de su Disposición adicional quinta, que obliga a las entidades locales a la adaptación de sus ordenanzas que afecten a la materia de

accesibilidad y eliminación de barreras en el plazo de un año desde su entrada en vigor, se encuentra ampliamente superado, tuvimos que reiterar nuestra Resolución con objeto de que se nos indicara el plazo aproximado en que se iniciara el procedimiento de elaboración y aprobación de la nueva ordenanza y si se preveía su entrada en vigor en el curso del actual mandato de la corporación municipal.

Tras múltiples gestiones, no obtuvimos respuesta municipal, por lo que debimos proceder a incluir la queja en el presente Informe Anual. No obstante, tras ello, nos llegó escrito en el que se exponía que se seguían desarrollando actuaciones para la adaptación de la ordenanza que recomendó esta Institución y se daba cuenta de diversas consideraciones e iniciativas de la Delegación de Seguridad, Movilidad y Fiestas Mayores que, indudablemente, podrán propiciar una mejora en las condiciones de accesibilidad a los terrenos de la feria, aunque deba seguir trabajándose para que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho al acceso al ocio y disfrute en las mismas condiciones que el resto de la ciudadanía.

Asimismo hemos tenido que incluir en este Informe Anual la queja 16/2352, en la que el interesado demandaba que el Ayuntamiento de Moguer procediera a dotar de condiciones adecuadas de **accesibilidad a la calle donde reside**. Lo cierto es que, tras recibir respuesta municipal, formulamos **Recomendación** de que, sin nuevas demoras, la alcaldía diera instrucciones a los servicios técnicos municipales para que se pronuncien sobre la petición del interesado de que se proceda a unificar el sistema de rebajes en la zona de forma que se facilite su movilidad y se vea plenamente observada la normativa de accesibilidad que resulte aplicable.

En caso de que se asumiera esa pretensión que, en principio, nos parece totalmente lógica y necesaria, recomendábamos que se concretasen los plazos aproximados en que se podrían ejecutar las actuaciones necesarias. No hemos obtenido la preceptiva respuesta municipal a nuestra Resolución, lo que nos ha obligado a su inclusión en este Informe Anual.

#### 1.9.2.2.4 Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública

De oficio iniciamos la **queja 17/6642** tras mantener un encuentro, en la sede de esta Institución, con el presidente de una federación de asociaciones de discapacidad, en el que tratamos distintas cuestiones relacionadas con la accesibilidad.

Así se nos planteó la demanda del citado colectivo de **que se desarrollen las previsiones contenidas en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Local** (en adelante RDL 1/2013).

De manera muy singularizada nos plantearon la necesidad de que el Gobierno de la Nación asuma el compromiso reglamentario incluido en la Disposición final tercera, que en su apartado 2 establece que «En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno aprobará unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, según lo previsto en el artículo 29, para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad». El plazo ha transcurrido ampliamente y se trata de un reglamento vital para garantizar la inclusión social y en la vida cotidiana de las personas con discapacidad.

No se nos oculta que se trata de una norma muy compleja, que exige estudios previos y medir bien sus efectos pues va a afectar a una diversidad extraordinaria de ámbitos sectoriales. Ahora bien, la complejidad no puede ser un obstáculo para que la norma quede sin aprobar «sine die»; lo que exige, justamente por esa dificultad, un esfuerzo para impulsar su tramitación.

La situación actual permite que las empresas continúen ofreciendo bienes y servicios a los consumidores que no reúnen la exigencia de diseño universal, no siendo accesibles para un amplio sector de la población. Mientras esto ocurra, habrá discriminación, desigualdad y exclusión en el acceso a tales servicios y bienes.

En todo caso, el RDL 1/2013 prevé excepciones en los apartados 3 y 4 del artículo 29, pero creemos que el hecho de que haya supuestos en los que sea muy complicado garantizar esa accesibilidad no puede ser un obstáculo para que se impulse esta regulación garantista.

A la vista de tales hechos nos dirigimos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales a fin de que, si lo consideraba oportuno, iniciara las actuaciones que estimara procedentes ante la Administración del Estado con la finalidad de que se impulsen las actuaciones precisas a fin de que pronto nuestro país pueda contar con un Reglamento que garantice la accesibilidad a los bienes y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios.

Dimos por concluidas nuestras actuaciones, tras comunicarnos el Defensor del Pueblo Estatal que esa Institución ya inició actuaciones en torno a este asunto ante el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a raíz de las cuales la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad reconoció el retraso en la aprobación de esta normativa reglamentaria y su necesidad, pero subrayando su complejidad técnica al afectar a la mayoría de los sectores de la economía y la vida social, pues se verían afectadas alrededor de 2,5 millones de empresas.

También se acentúa esta dificultad por la relación competencial en materia legislativa entre el Estado y la Comunidad Europea por una parte y el Estado y las comunidades autónomas por otra. En este orden de cosas, se nos informaba también de las actuaciones que se están desarrollando para avanzar en esta tarea por parte del grupo de asuntos sociales de la Unión Europea. Se añadía finalmente que esa defensoría estatal había insistido al ministerio competente en la necesidad de cumplir el mandato legal de abordar este desarrollo reglamentario y en que se le comunicaran los avances y dificultades que se produzcan en el seno del grupo de trabajo de asuntos sociales del Consejo de la Unión Europea y en el ámbito interno.

Agradecemos esta información y dimos cuenta de ello a la entidad que nos transmitió sus inquietudes en torno a este asunto.

La otra iniciativa de oficio la constituye la **queja 17/6643**, tras el encuentro mantenido con la presidencia de la misma entidad citada anteriormente, que nos trasladó su preocupación por cuanto en la nueva Ley de Derechos y Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (Ley 4/2017, de 25 de septiembre, en adelante LDAPDA) se contempla en diversos preceptos el concepto jurídico indeterminado “*ajustes razonables*” lo que, a su juicio, plantea diversos problemas de interpretación.

La lectura a «sensu contrario» de esta exigencia permite eludir el cumplimiento de las normas de accesibilidad cuando las obras a realizar no son susceptibles de tales ajustes razonables. En la práctica, consideran que la aplicación de estos conceptos genera una gran dificultad a la hora de aplicar las medidas sancionadoras que recoge la ley, toda vez que las administraciones públicas y los particulares, ante posibles acusaciones de **incumplimientos de la normativa de accesibilidad**, podrán acogerse al citado concepto de ajustes razonables, generando en la práctica una excusa ante tales incumplimientos frente a las reclamaciones que se presenten.

Añadían que esta preocupación la expusieron en la mesa de accesibilidad con motivo de la propuesta de redacción de la nueva ley sin que se aportaran soluciones para la cuestión. Se planteaba que la LDAPDA contempla una serie de supuestos, que en ningún caso hay que contemplar como «*numerus clausus*», en los que si, para garantizar la accesibilidad en estos ámbitos, es preciso realizar una intervención singular, esta se lleve a cabo siempre que no sea desproporcionada para el fin a alcanzar. A sensu contrario, siempre que se puedan realizar ajustes razonables, la intervención se deberá llevar a cabo, de lo contrario se incurriría en una infracción por discriminación.

Se trata, sin realizar una actuación desproporcionada o indebida, de facilitar la accesibilidad, en condiciones de igualdad, a **todos los derechos para toda la ciudadanía. Si al adaptar la realidad heredada surge un obstáculo, la opción no es no ejecutar la obra, o no ofertar el bien o servicio, sino estudiar la situación y si se resuelve con un ajuste razonable, actuar de acuerdo con el principio de accesibilidad.**

Conforme a la técnica de los conceptos jurídicos indeterminados, no cabe una elección libre, sino que si el ajuste razonable es posible y útil para el fin que se pretende, debe ejecutarse.

Sin embargo, en la práctica identificar cuándo un problema de accesibilidad se puede afrontar, o no, con un ajuste razonable originará no pocas dudas de interpretación. La diversidad de administraciones que, con su personal técnico, tienen que evaluar la procedencia de estos ajustes, es enorme y se pueden dar infinidad de situaciones muy complicadas, difíciles de resolver o con soluciones contradictorias según la administración o el técnico que la integra.

A la vista de tales hechos, incoamos esta queja de oficio en la que nos dirigimos a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales a la que le formulamos **Sugerencia** para que se valore, con el rango que se estime procedente, la oportunidad de aprobar una norma, o una instrucción técnica, que facilite que los operadores jurídicos y técnicos puedan identificar con facilidad cuando nos encontramos ante un supuesto susceptible de ser abordado con “ajuste razonable” y cuando no. A estos efectos, tales actuaciones deberán fijarse por los distintos ámbitos sectoriales en los que el concepto jurídico indeterminado de “ajuste razonable” pueda ser aplicado.

Recibimos respuesta de la Dirección General de Personas con Discapacidad de la que, tras dar traslado a la asociación, se nos formularon alegaciones acerca de su contenido, que a su vez pusimos en conocimiento de la mencionada dirección general concretando y reiterando de alguna manera la Sugerencia que le formulamos en el curso de la tramitación de este expediente.

La Dirección General de Personas con Discapacidad se reiteró en que no ve acertada la pretensión que contiene nuestra Sugerencia por estimar que cada situación de hecho requiere una valoración específica de acuerdo con los condicionamientos que establece la normativa tales como los costes de la medida, los posibles efectos discriminatorios ante su no adopción, posibilidad de obtener financiación oficial u otro tipo de ayuda, etcétera.

A su juicio, ello no obstaría a que determinados ajustes razonables puedan concretarse en una norma o instrucción por afectar a una pluralidad de personas y supuestos, pero no a través de un estudio apriorístico de ajustes tal y como se propone. Se estimaba que serán las demandas y casos concretos que se evidencien en la práctica los que pongan de manifiesto la necesidad o no de la concreción.

Del contenido de la respuesta, podemos concluir que, de forma razonada se discrepa, siquiera sea parcialmente, con el contenido de la Sugerencia que le fue formulada por lo que, dejando constancia de esta discrepancia técnico-jurídica, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Continuando con este apartado relativo a las barreras arquitectónicas, citamos la queja 16/6035, en la que una asociación de personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales de Puerto Real, nos refiere que se personó en un expediente de licencia de apertura, a consecuencia de haber detectado la existencia del **incumplimiento de la actual normativa reguladora de accesibilidad en los edificios**, contenida en el Decreto 239/2009, de 7 de julio.

**“Es necesario eliminar las barreras arquitectónicas de edificios y comercios”**

Una vez que se comprueba la falta de accesibilidad al local, la asociación interpuso denuncia ante el ayuntamiento poniendo de manifiesto esta circunstancia y tras varias reuniones con el concejal de urbanismo y técnicos se consiguió, siempre según el reclamante que el ayuntamiento requiriera a la propietaria para que adecuara el acceso al local a las normas de accesibilidad, a la cual se opuso alegando que procedió a colocar el escalón atendiendo al requerimiento del propio servicio de licencias del ayuntamiento.

Finalmente se notifica a la asociación Decreto en el que se indicaba que no procedía la adaptación del acceso al local por entender el técnico que informaba que *“queda justificada la instalación de dicho escalón por reducción de trabas administrativa y por imposibilidad manifiesta de la adecuación del local por la complejidad anteriormente comentada”*.

Ante este desacuerdo por parte de la entidad se procedió a realizar petición de informe jurídico y técnico en los que se constata, tanto en uno como en otro, que es perfectamente viable la realización del acceso cumpliendo con la normativa vigente sin que se pueda acoger a ninguna de las excepciones contempladas en la norma para la falta de cumplimiento estricto de esta.

Al poder constatar la existencia de una autorización concedida para la apertura de una actividad sin pleno cumplimiento de la normativa de accesibilidad, formulamos al Ayuntamiento de Puerto Real **Recomendación** de que se requiera al titular de la actividad de autoescuela la implantación de aquellas ayudas técnicas que sean adecuadas para mejorar las condiciones de accesibilidad preexistentes, siempre y cuando quede suficientemente justificado que la observancia estricta de la normativa de accesibilidad resulta inviable en el inmueble en cuestión.

El Ayuntamiento de Puerto Real nos indicó que se iniciarán los trámites oportunos para cumplir la Disposición adicional primera del Decreto 293/209, de 7 de julio, o en su caso la implantación de ayudas técnicas recogidas en el artículo 75 del citado reglamento. Aunque se trataba de una respuesta muy escueta, cabía entender que, en el sentido expuesto en nuestra Recomendación, se tenía previsto requerir al titular de la actividad en el sentido recomendado.

En esta ocasión, la persona reclamante, actuando en su condición de portavoz de un grupo municipal del **Ayuntamiento de Cortegana**, nos exponía en la queja 17/0637 que presentaron en un pleno ordinario una **moción sobre el diseño e implementación de un plan municipal de accesibilidad universal**. Esta moción venía motivada por las numerosas quejas que el colectivo de personas con discapacidad del municipio les había trasladado tales como presencia de barreras arquitectónicas en calles, espacios públicos y edificios municipales, programación de actividades culturales en espacios inaccesibles,...

El equipo de gobierno rechazó la moción por considerarla innecesaria. Una vez recibimos informe municipal, formulamos a la alcaldía de Cortegana **Recomendación** de que, en cumplimiento de la Disposición adicional tercera del Decreto 293/2009, de 7 de julio, por parte de la corporación municipal se elaborara un plan debidamente calendarizado y dotado presupuestariamente en el que, tras identificar y cuantificar las barreras existentes en los edificios municipales y en el viario público, se planificaran las actuaciones e iniciativas encaminadas a su eliminación.

También recomendamos que, a fin de que, de manera real y efectiva, se garantice el derecho de las personas con discapacidad a participar en las actividades de las escuelas municipales de música y teatro, dadas las barreras que presenta la Casa Coral, en observancia de la Disposición adicional primera del Decreto 293/2009 antes citado, apartado 3, se estudien cuantas mejoras técnicas se puedan implantar con objeto de mejorar las condiciones de accesibilidad preexistentes en dicho inmueble.

Recibidas alegaciones de la reclamante respecto a la respuesta municipal, cabía concluir que, argumentando que el planeamiento urbanístico vigente no recoge las actuaciones en edificios y espacios públicos municipales, no existía en definitiva un plan debidamente calendarizado y dotado presupuestariamente para la eliminación de las barreras que existen en diversos lugares del municipio. Tampoco se nos anunciaba que se tuviera previsto llevar a cabo un estudio de las mejoras técnicas que se puedan implantar en la Casa Coral.

En definitiva, no estimamos que, a pesar de su respuesta, el Ayuntamiento de Cortegana hubiera aceptado la Resolución formulada, ni actuado en el sentido requerido en la misma, lo que determinó que demos cuenta de ello en este Informe Anual.

Para finalizar, reseñamos la queja 16/4132, en la que la presidencia de una asociación, nos exponía que habían detectado problemas de accesibilidad por no ajustarse a la normativa en vigor en un comercio de reciente instalación o reforma inaugurado en Sevilla. Nos manifestaba que habían enviado multitud de escritos dirigidos al Ayuntamiento de Sevilla, sin recibir respuesta que les permitiera esperar una pronta solución de esta deficiencia de accesibilidad.

Se nos remitió respuesta de la oficina de accesibilidad municipal dando cuenta de las actuaciones llevadas a cabo tras denuncia de la existencia de **barreras en el establecimiento comercial** denunciado. En tal sentido, se señalaba que se habían elevado a la comisión ejecutiva medidas disciplinarias.

A tenor de ello, interesamos que se nos indicara si, tras las citadas medidas disciplinarias, se habían eliminado los problemas de accesibilidad que afectaban al establecimiento comercial y, de no ser así, que se nos informara de las posteriores medidas adoptadas con la finalidad de subsanar dicha irregularidad.

Al no recibir nueva comunicación municipal, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Sevilla para que, sin nuevas demoras y si ello no se hubiera producido aún, se requiriera al propietario del local comercial la ejecución de las obras de adaptación que resulten precisas para dar cumplimiento al principio de accesibilidad universal, de manera que las personas con discapacidad puedan acceder al local comercial sin las barreras a las que alude la asociación reclamante y en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía.

No recibimos respuesta a nuestra Resolución, por lo que nos vemos obligados a dar cuenta de esta ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Sevilla en el presente caso, dejando constancia en el presente Informe Anual.

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

#### 1.9.3.1 Quejas de oficio

Por lo que se refiere a **actuaciones de oficio**, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- **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.
- **Queja 18/7272**, dirigida a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) y a la Dirección General de Personas con Discapacidad, relativa a la falta de ejecución de ajustes razonables previstos por la normativa de accesibilidad en edificios de viviendas existentes a 4 de diciembre de 2010.

#### 1.9.3.2 Colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

##### 1.9.3.2.1 Colaboración de las administraciones

En el ejercicio 2018 la colaboración de las Administraciones responsables en materia de Movilidad y Accesibilidad para con esta Institución, ha sufrido dilaciones, dentro de lo habitual, dado el volumen de información que se hace preciso reclamar como consecuencia de las diversas quejas tramitadas.

##### 1.9.3.2.2 Resoluciones no aceptadas

Por el contrario, sí fueron asumidas prácticamente la mayor parte las Resoluciones individuales que a lo largo del pasado año fuimos emitiendo en los expedientes de queja individuales en materia de Movilidad y Accesibilidad.

No obstante, hemos de reseñar las quejas en las que ello no ha sido así:

- **Queja 13/0423**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa al incumplimiento de la normativa de accesibilidad en general por parte del Ayuntamiento de Sevilla y, en especial, durante la Semana Santa y Feria de Sevilla.
- **Queja 15/1686**, dirigida al Ayuntamiento de Santiponce, relativa a ampliación del acerado con contribución especial, posteriormente ocupado por bares y veladores.