

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.