



En cuanto a la problemática del **acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos** en 2020 hemos concluido quejas presentadas en años anteriores sobre la carencia de vehículos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas, incluso de vehículos privados de alquiler o la disconformidad con la frecuencia y horario de los servicios públicos de autobús urbanos e interurbanos, o la reducción el número de taxis adaptados por alguna capital de provincial.

Las quejas presentadas en 2020, en relación con esta cuestión, están relacionadas con la reducción del número de vehículos adaptados para usuarios con discapacidad, su frecuencia y horarios a causa de las restricciones impuestas a la movilidad desde el mes de marzo de 2020 a causa de la pandemia provocada por la COVID-19.

Continuando con el apartado de **accesibilidad**, nos llegan quejas por la existencia de **barreras urbanísticas** sobre los más variados asuntos, predominando aquellas en las que se denuncia las barreras que dificultan el acceso de personas con movilidad reducida a su domicilio solicitando su eliminación; barreras urbanísticas en general en todo un barrio de una ciudad, demanda de ampliación de acerado para mejorar la movilidad y seguridad de peatones, la existencia de obstáculos en itinerarios peatonales que afectan a la movilidad de las personas con discapacidad etc.

En canto a las **barreras arquitectónicas** se repiten las existentes tanto en edificios privados de uso público como restaurantes, cafeterías y hoteles, como públicos que impiden o dificultan el acceso a los mismos para las personas con discapacidad. También en este ejercicio hemos concluido la queja incoada de oficio sobre la falta de ejecución de ajustes razonables previstos por la normativa de accesibilidad en edificios de vivienda, queja 18/7272.

1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1. Movilidad

1.9.2.1.1. Ordenación del Tráfico

En este apartado, centrándonos en aspectos concretos, como decíamos se han planteado quejas de contenido muy variado, entre las que adquieren cierto protagonismo las relativas a la peligrosidad de las vías públicas por deficiencias en la señalización viaria, reclamando su mejora o corrección; aparcamientos indebidos o la demanda de implantación de medidas de calmado del tráfico como badenes reductores, pasos de cebra, rotondas y semáforos, de forma que se reduzca la velocidad de los vehículos que transitan por determinadas zonas originando contaminación, accidentes y ruido.

La mejora de la movilidad en vías públicas en beneficio de los peatones, solicitando la ordenación del tránsito de ciclistas, solicitudes de instalación de bolardos, etcétera, son también motivos de queja.

Muchas de ellas han sido cerradas al encontrarse los problemas planteados en vías de solución o por haberse aceptado las resoluciones emitidas por esta Institución. Veamos algunos ejemplos de estas quejas.

Así, en la queja 20/4435, la persona interesada manifestaba que tras varias comunicaciones al Ayuntamiento de Ogíjares y hacer éste caso omiso, era insufrible los **problemas de tráfico en una urbanización**, suponiendo un peligro ya que en varias ocasiones habían surgido posibles atropellos al cruzarse peatones.

“La colocación de un paso de cebra para atravesar la carretera nacional 340 que les separaba de la playa”

Admitida la queja a trámite solicitamos del citado Ayuntamiento que nos informara si accedía a la petición vecinal de instalación de medidas de calmado del tráfico en la zona y, de ser así, el plazo aproximado en que podrían ser colocadas. De no ser posible, que nos indicaran las causas por las que ello no se estimara procedente.

En el informe policial se exponía la situación viaria de la calle afectada y señalaba que un paso sobreelevado o la instalación de bandas reductoras podrían contribuir a la mejora de la seguridad vial, concretando los lugares en que podrían ser ubicadas. Dado que finalmente se nos informó que ya se habían colocado bandas



reductoras de velocidad en el paso de peatones, consideramos que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/5745](#), la persona que la promovía actuando en representación de los vecinos de una urbanización, exponía que desde el año 2016 en que presentó en nombre de la comunidad ante el Ayuntamiento de Vélez-Málaga, el primero de los cinco escritos que realizaron, no había recibido respuesta alguna.

En ellos solicitaba [la colocación de un paso de cebra para atravesar la carretera nacional 340](#) que les separaba de la playa, así como la supresión de la bionda en dicho punto, que les permitiera un acceso seguro y fácil que en los meses de verano alcanzaban las 70-80 personas.

También mantuvo dos entrevistas con la Jefatura de Policía Local, en las que se le manifestó que eran conocedores de su petición y que estaban a punto de satisfacer la demanda, pero transcurrió el tiempo, años, y nada. Además solicitó una entrevista con la Concejalía correspondiente sin haber tenido respuesta. Añadía que en las urbanizaciones vecinas existían pasos de cebra a la playa, y que este año, en pleno estado de alarma, el Ayuntamiento los repintó y adecentó sin que, en su caso, se atendiera su solicitud.

Antes de que se emitiera respuesta municipal, el reclamante nos informó que se había conseguido lo que la comunidad de propietarios no pudo lograr a pesar de la insistencia mantenida a lo largo de cuatro años. Así las cosas, estimando que el problema había quedado solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Ya en la memoria anual de 2019, dábamos cuenta de la queja 18/4277, en la que se nos exponía que en el Paseo Rey Juan Carlos de Sevilla, se producía un [tránsito desordenado de ciclistas](#) por las zonas peatonales y que, a causa de ello, se registraban frecuentes situaciones de inseguridad para los peatones. Formulamos [Recomendación](#) al Ayuntamiento para que la reclamación fuera atendida informando de las medidas y señalización que, en su caso, se hubiera efectuado o se tuviera previsto instalar a tal efecto.

Pues bien ya en 2020, con bastante demora, recibimos respuesta de la que se desprendía que nuestra recomendación había sido aceptada ya que en el Plan de la Bicicleta Sevilla 2020, el Paseo Juan Carlos I estaba clasificado como vía compartida, habiéndose realizado su señalización el 29 de mayo de 2019, con la colocación de 25 señales IO-8a, como "vía compartida con prioridad peatonal".

Asimismo, en lo que se refiere a ordenación del tráfico, formulamos en su día [Recomendación](#) al Ayuntamiento de Mairena del Alcor en la queja 19/0750 en la que se demanda la instalación de [elementos reductores de velocidad por la peligrosidad vial](#) que se registra en una calle determinada del municipio. A primeros de 2020 nos llegó la respuesta municipal informando de las actuaciones llevadas a cabo consistentes en la colocación de tres badenes de aglomerado asfáltico en calle Arrabal. En consecuencia, estimando que ello suponía la plena aceptación de la Recomendación que, en tal sentido, se le remitió a la Alcaldía y la toma en consideración de la petición de la persona reclamante dimos por [concluidas](#) nuestras actuaciones en este expediente de queja y procedimos a su archivo.

Por otra parte, se han resuelto favorablemente varias [quejas relativas al silencio de las Administraciones municipales competentes en materia de tráfico](#). De entre ellas resaltamos la [queja 19/3678](#), a la que ya hacíamos referencia en la introducción de nuestra memoria anual correspondiente a 2019, y que si bien la admitimos a trámite ante el silencio de la administración a la denuncia formulada por una asociación, relativa a la carencia de personal expendedor en gasolinera lo que ocasionaba problemas a las personas con discapacidad, a la vista de la respuesta recibida entramos a conocer sobre el fondo del asunto.

En las actuaciones practicadas interesamos que se nos trasladara el posicionamiento de aquélla y, en particular, sobre la interpretación que mantenía sobre el alcance y consecuencias de lo dispuesto en la Directiva 2006/123/CE, en relación con el artículo 50.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, del que se deducía que las personas con discapacidad deberían contar con personal suministrador del combustible en las estaciones de servicio.

En su respuesta, tras exponer los antecedentes y causas que suscitaban el problema, derivadas principalmente de la necesaria observancia de la legislación comunitaria, se planteaba como posible solución el anteproyecto de ley para la modificación del artículo 50.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre,



de atención a las personas con discapacidad en Andalucía, ya en marcha, que se esperaba que obtuviera la conformidad de todos los sectores y Administraciones implicadas, de forma que, sin rebajar las exigencias derivadas del cumplimiento del principio de accesibilidad universal que debían reunir todos los productos y servicios a disposición del público, se atuviera igualmente a la normativa europea.

Así las cosas estimando que, tras esta modificación legislativa, se verían atendidas las pretensiones que motivaron la queja y que, en consecuencia, nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, no resultaban precisas nuevas gestiones por nuestra parte, por lo que dimos por concluido el expediente.

1.9.2.1.2. Régimen sancionador

Este año 2020, de los expedientes de queja presentados por causa de disconformidad con expedientes sancionadores de tráfico pocos son los que han concluido en el ejercicio, estando aún muchos de ellos en tramitación. Algunos han sido resueltos de forma favorable a las pretensiones de las personas afectadas, y casi el mismo número hemos cerrado tras su instrucción al no haberse apreciado irregularidad en la actuación de la administración. Asimismo, vamos a dar cuenta de aquellos en los que a fecha de cierre del Informe Anual de 2019, estaban esperando respuesta a las resoluciones que formulamos por parte de las administraciones afectadas.

Así en la [queja 20/6817](#), la persona interesada exponía que había sido sancionada porque en la tarjeta Persona con Movilidad Reducida de su hijo, que la tenía en el salpicadero, no se veía la fecha. Presentó recurso aportando la tarjeta original de PMR, la parálisis cerebral de su hijo, libro de familia, ... que fue desestimado porque el agente de la empresa de aparcamientos no le veía la fecha.

Admitida a trámite interesamos del Ayuntamiento de Sevilla información para que nos indicara las causas por las que, a pesar de que la documentación obrante en el expediente sancionador acreditaba que la tarjeta se encontraba en el salpicadero del vehículo (aunque parcialmente no se viera) y, posteriormente, la persona afectada había acreditado la plena vigencia de la misma el día de la denuncia, habían sido desestimadas las alegaciones formuladas y confirmada la sanción impuesta.

En la respuesta municipal se indicaba que, tras el estudio de los expedientes, se procedía a la estimación del recurso presentado, el cual sería notificado en su domicilio en los próximos días.

También se aclaraba que el artículo 3 de la Orden de 10 de Marzo de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía disponía: «La tarjeta de aparcamiento deberá colocarse en el salpicadero del vehículo de forma que resulte claramente visible desde el exterior». Y que la persona reclamante había sido denunciada por no tener visible la tarjeta de PMR, no poniéndose en duda, tras comprobar la documentación aportada, de que era titular de la misma y que cumplía todos los requisitos necesarios para estar en su posesión y poder utilizarla en las zonas reservadas para sus titulares, debiendo tener más cautela a la hora de colocarla en el salpicadero, para evitar circunstancias similares en el futuro.

Habiendo sido aceptada la pretensión planteada dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 19/2517, formulamos [Resolución](#), ante la ausencia total de respuesta a nuestras peticiones de información además de recordarle al Ayuntamiento de Jaén sus deberes de colaboración para con esta Institución, le recomendamos la necesidad de dictar resolución a la mayor brevedad posible ante recurso de reposición formulado por el reclamante.

En la respuesta municipal se nos aclara que, ya con fecha 19 de junio de 2019, se notificó la Resolución del Recurso de Reposición que había interpuesto contra la providencia de [apremio por impago de sanción de tráfico](#). Esta resolución resultaba desestimatoria defendiendo la correcta tramitación del expediente sancionador y que el recurso de reposición contra la resolución en periodo voluntario debió entenderlo desestimado igualmente por el transcurso de un mes sin resolución expresa. Por tanto, dado que el contenido de nuestra Recomendación estaba ya cumplimentado incluso antes de su propia formulación, entendimos que se ha habido aceptado nuestra Resolución.

En la queja 16/1103, la persona reclamante ha venido siempre mostrando su discrepancia con un expediente sancionador que le fue incoado por el Ayuntamiento de Sevilla por entender que el vehículo de su propiedad se encontraba estacionado en zona privada y, en consecuencia, ajena a las competencias



de la policía local. Aducía también que, con motivo de la retirada del vehículo por la grúa municipal, se le había ocasionado diversos daños cuya indemnización reclamaba.

En cuanto al problema de los daños, tras múltiples actuaciones en julio de 2019 formulamos **Recomendación** con objeto de que, por parte de la Alcaldía se dieran las instrucciones oportunas para que el Departamento Municipal que corresponda dicte la resolución administrativa que proceda del recurso potestativo de reposición presentado por la persona reclamante derivado del expediente de Responsabilidad Patrimonial de la Administración por daños en el vehículo o, en su defecto, la comunicación motivada de silencio administrativo que ponga fin a la vía administrativa.

No ha sido sino en diciembre de 2019, cuando por la administración municipal se nos envió respuesta mediante la que se nos comunicaba que ya fue contestado el recurso de reposición toda vez que tanto los Agentes intervinientes como los operarios de la empresa de grúas ratificaron que los daños no se produjeron durante la carga, traslado o depósito del vehículo. Sin embargo, ello constituía precisamente el objeto del recurso de reposición que, pese a nuestra Recomendación, seguía sin obtener una respuesta expresa. En definitiva, entendimos que el Ayuntamiento de Sevilla no había actuado en el sentido expuesto en la Resolución formulada por esta Institución.

Por ello, procedemos a incluir el expediente en este Informe Anual pues finalmente y a pesar de su larga tramitación, la Administración Municipal no ha mostrado su disposición a una resolución favorable del problema ocasionado.

También por problemas derivados de daños en vehículos tras traslado de la grúa municipal, recordamos al Ayuntamiento de Marbella en el expediente de queja 16/0794, el deber legal de observar los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y formulamos **Recomendación** para que fuera incoado el expediente de **responsabilidad patrimonial** que, **por los posibles daños causados al vehículo durante el traslado de la grúa municipal**, había venido siendo reiteradamente solicitado por la persona afectada y por esta Institución.

Lamentablemente, en ningún momento hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Marbella a nuestra resolución de fecha 30 de abril de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación y de haber mantenido conversación telefónica con personal del citado Ayuntamiento. Por ello, ante la falta de respuesta del citado organismo, al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra resolución.

1.9.2.1.3. Aparcamientos

En este apartado hemos recibido en 2020 pocas reclamaciones y el mayor número de ellas ya bien entrado el año, lo cual relacionamos con la poca movilidad que han tenido los vehículos particulares en los meses de confinamiento estricto decretado por el estado de alarma a causa de la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19.

A modo de ejemplo podemos citar la **queja 20/5533**, en la que la persona interesada exponía que la calle en la que vivía, en Conil de la Frontera, tenía una señal de acceso prohibido en su única entrada, por lo que ningún conductor estaba autorizado a circular o aparcar en ella. Pero hacía ya más de 5 años que todos los días los clientes de las tiendas cercanas dejaban su coche en esa calle y la gran mayoría no eran multados ni controlados por Policía Local. Para poner fin a ese caos, el 27 de agosto de 2020 acudió a la Policía Local con fotos de 6 vehículos que estuvieron aparcados en esa calle el día anterior.

El agente que le atendió le dijo que no aceptaba que realizara denuncia voluntaria porque, según le dijo, esos coches no le estaban molestando. Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Conil, recogiendo en su respuesta que se tenía constancia a través de la Jefatura de la Policía Local, de varias reclamaciones interpuestas principalmente por el ruido y las molestias de los vehículos que circulaban a más velocidad por la avenida junto a su domicilio, y los que estacionaban indebidamente al haber una farmacia cercana. Todas las reclamaciones se atendían, habiéndose realizado modificaciones en



los estacionamientos junto a la farmacia para tratar de evitar que los vehículos pararan incorrectamente, así como facilitar el acceso al garaje del edificio.

Se indicaba que desde la Jefatura de la Policía Local se vigilaba el correcto uso de las vías y lugares públicos, denunciando cualquier ilicitud, incluido el estacionamiento incorrecto denunciado. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público

...

El transporte público es básico para que la ciudadanía pueda acceder a otros bienes y servicios esenciales también públicos, tal es el caso de la [queja 19/1811](#), en la que el reclamante, en representación de una Asamblea Ciudadana, exponía que la atención sanitaria pública en la localidad de Morón de la Frontera padecía de muchas y graves deficiencias. Y añadía que *"todo ello hace que en demasiadas ocasiones sea necesario trasladarse a los Hospitales de referencia de Valme y Tomillar, traslado que resulta muy difícil realizar mediante transporte público. De hecho hasta 2014 ni siquiera existía línea directa de autobuses desde Morón hasta esos hospitales situados a 70 kilómetros y actualmente los horarios son muy reducidos."*

Por ello, afirmaba que el Pleno Municipal había aprobado reiteradas mociones, la última de ellas de mayo de 2018, para [que se aumentara la frecuencia de los servicios de transporte público interurbano desde Morón de la Frontera a los Hospitales del Valme, Virgen del Rocío y Tomillar](#).

Admitida la queja a trámite, solicitamos de la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio que nos indicara si era posible acceder a las peticiones contenidas en el acuerdo municipal y, de ser así, el plazo aproximado en que podrían implantarse tales mejoras. En caso contrario, deseábamos conocer las causas que no permitían acceder a estas demandas municipales.

En la respuesta recibida, la Administración Autonómica informaba sobre las conexiones de la localidad de Morón de la Frontera con los hospitales de referencia, añadiendo que, con objeto de adaptar el servicio a la demanda real, la Dirección General de Movilidad iba a iniciar un estudio en el que se propondrían fórmulas que garantizaran la oferta necesaria a un coste razonable y que se iban a iniciar los trabajos de renovación de la concesión tratando de mejorar la prestación de los servicios. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...

También relatábamos en nuestro Informe Anual de 2019, las quejas relativas al [Servicio del Taxi](#), y dábamos cuenta de una actuación de oficio, la [queja 19/3710](#) por los problemas que, al parecer, afectan a las personas con discapacidad para poder disponer de vehículos autotaxi adaptados en la ciudad de Cádiz.

En la respuesta municipal emitida se nos daba cuenta, en síntesis, de la elevación del número de autotaxis hasta 23 que se iba a producir en esa capital, así como de las modificaciones que se estaban impulsando en la Ordenanza reguladora de este servicio que iban encaminadas a la mejora de las condiciones de prestación del servicio a las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Así las cosas, valorando positivamente estas reformas y esperando que fueran una realidad a la mayor brevedad posible, no estimamos necesarias nuevas actuaciones en este expediente de queja y procedimos a su archivo.

En la queja 18/1849, formulamos [Resolución](#) al Ayuntamiento de La Algaba. El problema que se nos trasladaba era la ausencia de información municipal sobre la [prestación del servicio de taxi en horario nocturno](#) en dicha población. Hemos remitido Recomendación consistente en la necesidad de dar respuesta a la mayor brevedad posible acerca del funcionamiento del servicio del taxi en horario nocturno en esta localidad.

Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de La Algaba a nuestra resolución de fecha 11 de junio de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación. Por ello, ante la falta de respuesta del citado organismo, con esta fecha y al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la



Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra resolución.

Finalmente, hay dos quejas actualmente en tramitación presentadas por el colectivo del taxi de la ciudad de Córdoba sobre su no participación en las decisiones y regulaciones municipales que le afectan.

1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.2. Accesibilidad

1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico

En el ejercicio 2020, han tenido protagonismo las quejas relativas a las solicitudes de plazas y placas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, que no habían sido atendidas por la administración municipal.

Así la [queja 19/7013](#), en la que la persona reclamante exponía que había solicitado reiteradamente al Ayuntamiento de Obejo la instalación de una placa reglamentaria de reserva de plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida donde se hiciera constar el número de la matrícula de su vehículo. Consideraba que la placa actualmente colocada no se ajustaba a las características exigibles reglamentariamente y por ello demandaba su sustitución.

Nos dirigimos al citado Ayuntamiento para que nos indicara si era posible acceder a la petición del reclamante o, de no ser así, se explicaran las causas por las que ello no se estimaba procedente.

De la respuesta remitida se desprendía que ya había sido instalada una placa reservada nominativa nueva atendiendo a lo solicitado, por lo que, habiendo quedado solucionado el problema que motivó la reclamación, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

O la [queja 19/4946](#), en la que ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Orcera a nuestra petición de que resolviere expresamente, sin más dilaciones, la petición formulada por el afectado, en relación con un [cambio de ubicación de plaza reservada de aparcamiento para personas con discapacidad](#), informándonos al respecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se formuló [Resolución](#) al citado organismo en el sentido de que procediera a ello a la mayor brevedad posible.

En la respuesta remitida se señalaba que, tras la conclusión del estado de alarma, se pudo atender a la solicitud del interesado instalando y pintando la plaza de aparcamiento reservada en el sitio que pedía, aunque con posterioridad, aquél la habría repuesto a su lugar anterior sin previo aviso.

De acuerdo con ello, como quiera que el escrito de queja fue admitido a los efectos de que el Ayuntamiento se pronunciara acerca de la solicitud de la persona reclamante y ello ya se había producido, entendíamos que no resultaban precisas nuevas gestiones por nuestra parte.

También la [queja 20/1866](#), en la que la persona reclamante exponía que hacía dos meses y medio que presentó solicitud ante el Ayuntamiento de Higuera de la Sierra para [que le pintaran un estacionamiento para personas de movilidad reducida delante de su domicilio](#). Al tener un vado con garaje no podía tener ambas cosas, por lo que el Ayuntamiento le dio tres opciones que no le satisfacían. Aducía que la ley de la dependencia exponía que los casos se estudiarían caso por caso y que la única limitación que imponía era no perjudicar a un tercero, cosa que, afirmaba, hacía porque solicitaba pintar delante de su vado una plaza de discapacidad individualizada, para cuando su coche estuviera fuera, no perjudicando a nadie, porque de por sí nadie debería estacionar en su vado.

Admitida la queja a trámite solicitamos del citado Ayuntamiento que nos informara si consideraba posible la concesión de dicha plaza de estacionamiento reservada y personalizada, así como si se estimaba compatible con el mantenimiento del vado de garaje que tenía concedido.

En la respuesta emitida se informaba que el escrito presentado se había considerado como recurso de reposición contra la resolución de la Alcaldía acerca de su solicitud habiéndose ordenado la emisión de nuevo informe acerca de las alegaciones que se formulaban. La Resolución municipal exponía las distintas