

## 1.9. Movilidad y Accesibilidad







## 1.9. Movilidad y Accesibilidad

<b>1.9.1. Introducción</b>	<b>267</b>
<b>1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>270</b>
<b>1.9.2.1. Movilidad</b>	<b>270</b>
1.9.2.1.1. Ordenación del Tráfico	270
1.9.2.1.2. Régimen sancionador	272
1.9.2.1.3. Aparcamientos	273
1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público	274
<b>1.9.2.2. Accesibilidad</b>	<b>276</b>
1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico	276
1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos	277
1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad	279
1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública	281
<b>1.9.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>	<b>284</b>
1.9.3.1. Quejas de oficio	284
1.9.3.2. Colaboración de las Administraciones	284
1.9.3.3. Resoluciones no aceptadas	284





### 1.9.1. Introducción

Abordamos en este capítulo las cuestiones planteadas a esta Defensoría en el año 2020, que afectan a la movilidad de las personas, entendida como uno de los fundamentos que mantienen el sistema urbano en funcionamiento. La mayoría de las personas utiliza uno o diferentes medios de transporte y normalmente lo hace a diario. Los gobiernos locales y el gobierno regional tienen un papel fundamental, ya que son los principales proveedores de transporte público, pero también los coordinadores de todos los demás modos de transporte.

En 2020, como en ningún otro año se han planteado nuevos y variados desafíos para las ciudades a causa de la situación de emergencia sanitaria creada por la pandemia provocada por la COVID-19, motivo por el que las consecuencias de la misma en lo que haya afectado al derecho humano a la movilidad van a estar presentes en el relato de nuestras actuaciones a lo largo de 2020 junto a las quejas que forman parte de nuestra gestión ordinaria, y a las que vamos a tener que efectuar obligada referencia, con independencia de que ya efectuáramos un somero análisis, especialmente en lo que atañe al transporte público de viajeros, en nuestro Informe Especial "**Derechos de la Ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia**".

Debido a la pandemia de la COVID-19, los gobiernos han establecido importantes restricciones en el movimiento de personas, el funcionamiento de los servicios y las normas sobre el distanciamiento físico. Estas restricciones han tenido y están teniendo profundos efectos en la vida diaria de la ciudadanía y en la forma en que las personas interactuamos entre nosotros y con nuestro entorno.

Además, los espacios confinados y abarrotados se han definido como lugares de alto riesgo y las autoridades han optado por adoptar normas que limitan los servicios, incluso en lo aplicable a todos los medios de transporte público, para limitar el movimiento de las personas.

En este contexto, mantener un nivel mínimo de servicios de movilidad seguirá siendo aún más importante de lo que ya lo es habitualmente por cuanto que, en definitiva, la movilidad, como columna vertebral de las ciudades, debe seguir siendo prioritaria, ya que no sólo permite el desplazamiento de las personas en el marco del derecho a la movilidad y el acceso a las oportunidades, sino que también es vital para mantener en funcionamiento los servicios esenciales.

El derecho a la movilidad sin duda tiene también una dimensión social que incluye todo lo relativo al mantenimiento de los servicios para los ciudadanos y ciudadanas con necesidades especiales y podemos afirmar que aún queda mucho por hacer para garantizar universalmente el derecho a la movilidad de toda la ciudadanía.

En cuanto a los **servicios de transporte**, tanto privados como públicos, estos se incardinan en una magnitud más amplia como es en el sistema integral de movilidad, y mediante los que se ejercita el derecho humano a la movilidad como expresión de una parte de lo que conocemos como calidad de vida de la ciudadanía, la cual, ni que decir tiene se ha visto tremendamente afectada por las medidas extraordinarias adoptadas para hacer frente a la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19.

Pues bien, fue el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma, mediante el que se prohibió la circulación de personas por las vías o espacios de uso público, excepto para la realización de una serie de actividades tasadas en la propia norma, el punto de partida para afrontar la crisis sanitaria dictando para ello, entre otras, una serie de disposiciones para establecer condiciones a los servicios de movilidad, ordinarios o extraordinarios, en orden a la protección de personas, bienes y lugares.

Así, las medidas adoptadas para garantizar la seguridad de las personas trabajadoras y usuarias con las sucesivas reducciones de aforo en el transporte público, la accesibilidad de los medios de transporte y la disponibilidad de transportes suficientes, en cuanto a frecuencia y horarios, especialmente relevante para las rutas con baja demanda, han sido objeto de preocupación planteado en las quejas presentadas ante esta institución a lo largo de 2020.

Es por todo ello que las quejas sobre el funcionamiento de los transportes públicos de viajeros han adquirido un especial protagonismo en el ejercicio 2020, la mayoría de ellas aún en trámite ya que se



han venido presentando cuando se pusieron en vigor las restricciones a la movilidad por el estado de alarma o con posterioridad en las fases de reanudación progresiva de la normalidad. En ellas se denuncia la suspensión de servicios y horarios con los graves perjuicios que ello ocasiona para los pasajeros y las solicitudes de reanudación de los servicios existentes con anterioridad al estado de alarma.

En este contexto, hemos incoado de oficio, ya a finales de 2020, la **queja 20/8693**, por la suspensión, a causa de la COVID-19, de la línea de transporte regular de viajeros en los pueblos de la comarca de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche, por lo que se había solicitado por las Alcaldías de los municipios afectados el restablecimiento de este servicio en cuanto a sus horarios, frecuencia y vehículos adaptados para personas con discapacidad, existentes con anterioridad al estado de alarma, dado el aislamiento que dicha medida había provocado en la población de los mismos, cuya alternativa era desplazarse en vehículos privados, del que no disponen muchos vecinos y vecinas, sin contar con que gran parte de la población se caracteriza por su avanzada edad. Del resultado de esta queja, daremos cuenta en la memoria anual correspondiente al ejercicio 2021.

Por otra parte, sin duda uno de los efectos de la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus ha sido un aumento del uso de la bicicleta, habiéndose registrado de forma paralela un considerable aumento de sus ventas. Es por esta razón que se demandan por amplios sectores sociales medidas de apoyo por parte de las administraciones para que este medio de transporte se consolide como una alternativa real frente a los transportes motorizados. Estos vehículos constituyen, además, una buena alternativa para eludir el peligro de contagio de los metros y autobuses en las horas punta y, por ello se está utilizando cada vez más como medio para realizar los trayectos diarios al trabajo o a otras actividades cotidianas.

Pues bien, en el marco descrito, cabe resaltar que en 2020 concluía la vigencia del Plan Andaluz de la Bicicleta 2014-2020. Un ambicioso Plan que, por diversas circunstancias, no ha alcanzado los propósitos iniciales en cuanto a la creación de infraestructuras destinadas al uso de este medio de transporte personal. Es por ello que iniciamos una actuación de oficio, **queja 20/7140** con la finalidad de conocer el balance de su ejecución y las previsiones de aprobación de un nuevo instrumento de estas características.

En materia de **ordenación del tráfico** se han planteado cuestiones muy diversas, 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.

En relación a estas cuestiones relativas a la ordenación de la movilidad en materia de tráfico hemos concluido en 2020 la **queja 19/2354**, incoada de oficio ante la grave preocupación que nos despertó en su día los problemas de seguridad que estaban originando la proliferación en nuestros espacios públicos peatonales de vehículos eléctricos de uso individual, en la que formulamos resolución consistente en **Sugerencia**.

Del examen de las respuestas recibidas, cabe concluir una general aceptación de la Sugerencia formulada pues casi la totalidad de los ayuntamientos a los que nos hemos dirigido o bien ya tenían aprobada su Ordenanza regulando los vehículos de movilidad personal o, en su caso, estaban trabajando en su modificación o mostraban su disposición favorable a corto plazo. Es por ello que, contando con el marco normativo que suponía la Instrucción 2019/S-149 de la Dirección General de Tráfico y las Ordenanzas municipales ya aprobadas o en trance de hacerlo, estimamos que aunque no lo fuera de modo completo, se contaba con una normativa que establecía las condiciones de utilización de estos vehículos y garantizaba los derechos que ostentan las personas usuarias de las zonas peatonales.

Finalmente en el último trimestre de 2020, se ha producido la regulación normativa de estos vehículos de movilidad personal a nivel estatal con la aprobación del Real Decreto 970/2020, de 10 de noviembre,



## 1.9. Movilidad y Accesibilidad

por el que se modifican el Reglamento General de Circulación, aprobado por Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre y el Reglamento General de Vehículos, aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, en materia de medidas urbanas de tráfico.

Otro grupo de quejas que se presentan ante esta Defensoría en materia de **movilidad** atañen a la disconformidad de las personas afectadas con **expedientes sancionadores de tráfico** instruidos por los ayuntamientos, a causa de denuncias de la policía local o del personal controlador de las reservas de aparcamiento en vía pública de las denominadas Zona ORA. Así como la disconformidad con la retirada de vehículos por la grúa municipal o con la tasa cobrada por los días de depósito.

Los motivos de disconformidad más habituales suelen estar referidos a supuestos defectos de tramitación del procedimiento que culminan con la imposición de una sanción que se considera no ajustada a derecho por incurrirse en indefensión de la persona denunciada. En ocasiones es la tardanza en la devolución de cobros indebidos el objeto de la queja.

No obstante, el resultado de estos expedientes de queja ha sido diverso, como variada es la casuística que se plantea en cada unos de ellos, por lo que algunos no resultan admisibles toda vez que no advertimos las irregularidades que se nos exponen. Otros casos son cerrados por no irregularidad tras recibir los informes municipales y algunos de ellos se han cerrado en vías de solución al haberse estimado las pretensiones de las personas afectadas.

En materia de **aparcamientos de vehículos**, han sido pocas las quejas que se nos han presentado en 2020, y la mayoría de ellas ya bien avanzado el año. Suponemos que ello se debe a las consecuencias de las restricciones de la movilidad adoptadas a consecuencia de la declaración del estado de alarma por la emergencia sanitaria creada por la COVID-19. Los vehículos particulares durante muchos meses se han movido mucho menos y algunas de las quejas que se nos han formulado atañen a las zonas de aparcamiento con regulación horaria (zona azul).

A la hora de desplazarse, la eliminación de barreras en el entorno es fundamental para garantizar la movilidad de todas las personas. La accesibilidad es entendida como toda medida pertinente que permita asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información, comunicaciones y otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Las personas con discapacidad para tener movilidad necesitan contar con un entorno accesible que les permita ser capaces de usarlo con sus diferentes grados de habilidad, tomando en cuenta los diferentes tipos de discapacidad. Para ello, se requiere que su entorno cuente con los ajustes razonables -modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida- para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás personas, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Pero no solo las personas con discapacidad requieren un entorno accesible, también lo necesitan los niños y niñas, las mujeres en periodo de gestación, personas convalecientes por enfermedades o lesiones, adultos mayores, así como los grupos de población que por su condición de vida o situación social o económica han sido excluidas, tales como las personas con menores ingresos, migrantes, entre otras.

Así pues en el apartado de **discapacidad en materia de movilidad**, han adquirido especial protagonismo las quejas sobre peticiones de reserva de plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida, de uso nominativo o cercanas a los domicilios de estas personas o centros de trabajo, o su cambio de ubicación, que no han sido atendidas por los ayuntamientos a los que se han dirigido; la disconformidad con la anulación injustificada de plazas reservadas de estas características y las ya clásicas quejas del uso abusivo de estas plazas por personas poco solidarias.

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.

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

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



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 había 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

Decíamos en la introducción que las quejas relativas a los transportes públicos en 2020 han adquirido un especial protagonismo a causa de las restricciones a la movilidad impuestas por el desarrollo normativo de la declaración del estado de alarma por la incidencia de la COVID-19. De toda esta normativa, queremos destacar, por la índole de las cuestiones que se han planteado a esta Defensoría en las quejas presentadas en este período, la Orden TMA/273/2020, de 23 de marzo, por la que se dictan instrucciones sobre **reducción** de la oferta de operaciones de los **servicios de transporte de viajeros por carretera**, ferroviarios, aéreo y marítimo de competencia estatal **sometidos a contrato público u obligaciones de servicio público** al menos, a un 70%, posteriormente modificado a un 50%.

Ha sido variada la casuística y, al margen de las quejas de oficio iniciadas, debe resaltarse que no pocas de las **quejas** recibidas vienen **referidas a carencias o deficiencias en la prestación del servicio público de viajeros entre núcleos de población distantes de los cascos urbanos o entre distintas poblaciones**. Nuestra intervención se centra en demandar la solución de estas carencias siempre que ello sea posible.

Así en relación a las quejas en las que se reivindica el restablecimiento de los servicios públicos de transporte de viajeros por carretera en autobús, al estado anterior a la pandemia, podemos citar las quejas 20/3998, 20/7667, 20/4072 y la 20/6119 mediante la que se denuncia la masificación de los vehículos y la reducción de aforo de los mismos para evitar los contagios de la COVID-19, las cuales se encuentran actualmente en tramitación.

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.

En cuanto a la **aplicación de los sistemas tarifarios**, citamos la queja 20/1124, en la que la reclamante, adjuntando un pliego de 322 firmas, exponía que en Molvízar llevaban bastante tiempo sin que se les aplicara la normativa vigente de descuento de la mitad del precio en los billetes de transporte público interurbano por carretera a los mayores de 65 años en la línea de autobuses Itrabo-Molvízar-Lobres-Salobreña-Motril y Motril-Salobreña-Lobres-Molvízar-Itrabo.

Manifestaba que éste era un derecho reconocido por la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Junta de Andalucía y, por eso, pedían que se les reconocieran y aplicaran las prestaciones a las que tenían derecho.

Admitida la queja a trámite solicitamos a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio que nos indicara si tenía conocimiento de la situación denunciada y, de ser así, las medidas que se estuvieran impulsando para solucionar el problema que afectaba a estas personas mayores de 65 años.

En la respuesta recibida se reconocía el derecho de que les fueran aplicados los descuentos correspondientes a los titulares de la tarjeta Andalucía Junta sesenta y cinco y se exponían las causas que habían venido determinando que ello no se hubiera efectuado durante un plazo de tiempo por la empresa prestadora del servicio en la línea Ítrabo a Motril con hijuela a Salobreña.

Se añadía que, al no encontrarse formalizado el convenio necesario con la empresa concesionaria que permitiría la utilización de la tarjeta, se estaban desarrollando gestiones al respecto, habiéndose solicitado a dicha empresa la aportación de documentación en el mes de febrero.

Así las cosas, cabía estimar que se estaban haciendo las gestiones precisas para que, finalmente, los titulares de la tarjeta en cuestión pudieran disfrutar de los descuentos correspondientes en la línea Ítrabo a Motril por lo que, considerando que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones, si bien, instamos a la citada Viceconsejería que prosiguiera con celeridad y eficacia las gestiones necesarias para la formalización del convenio y, consecuentemente, para la aplicación sin más demoras del descuento a que tenían derecho como titulares de la tarjeta Andalucía Junta sesenta y cinco.

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



## 1.9. Movilidad y Accesibilidad

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.

### 1.9.2.2. 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 resolviese 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 alternativas sobre las que la interesada podía elegir para solucionar el problema de estacionamiento o acceso a su garaje que le venía afectando.

Entendimos que, dado que el Ayuntamiento había mostrado su buena voluntad en encontrar una solución aceptable para todos y que, en consecuencia, nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

### 1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

La **carencia de autobuses adaptados** que permitan su uso por personas con movilidad reducida usuarias de sillas de ruedas, suele ser un motivo de queja constante ante esta Institución.

En la **queja 19/1916**, la Junta Directiva de una asociación de discapacitados físicos y/o sensoriales exponía que, desde hacía bastante tiempo, venía luchando para la **accesibilidad de la línea de autobuses de su localidad** que discurría desde Sevilla hasta Estepa.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio solicitando informe de las actuaciones que tuviera previstas en orden a que la empresa concesionaria diera cumplimiento a las mejoras de accesibilidad a las que, en su día, se comprometió y a las que estaba obligada legalmente.

De la respuesta recibida parecía desprenderse que, en términos generales, la empresa concesionaria cumplía con la normativa de accesibilidad en la línea que prestaba servicio a la localidad, por lo que dimos trámite de alegaciones a la asociación, quien manifestó lo siguiente:

*"Después de ponernos en contacto con la compañía de autobús, efectivamente tienen el servicio adaptado, el problema se encuentra en que, para poder hacer uso del servicio, tenemos que llamar uno o dos días antes, concretando el lugar y la hora, pero nos encontramos con el problema que nos pueden*



## 1.9. Movilidad y Accesibilidad

*llamar anulando el servicio porque, para ese día, no lo puedan ofrecer; es decir, que no estamos nunca seguros de poder hacer nuestro viaje, ya sea por ocio o para una cita médica.*

*Entonces nosotros proponemos que, aunque se tenga que avisar uno o dos días antes, si tenemos el derecho de tener el horario del que dispone el servicio y no arriesgarnos a perder el viaje.”*

De acuerdo con lo expresado, nos dirigimos nuevamente a la Viceconsejería interesando que nos indicara si era posible atender esta petición y garantizar que, cuando se hubiera solicitado un vehículo adaptado con la debida antelación, el servicio pudiera ser disfrutado por la persona con discapacidad con normalidad y evitar posibles anulaciones.

En el informe recibido se señalaba que la empresa concesionaria mantenía que no se había negado por su personal el servicio de bus adaptado y que, en caso de que sucediera algún problema, pondría los medios para solventarlo lo antes posible y, si fuera necesario, con otro tipo de vehículo adaptado. Así las cosas, dimos por concluida nuestra intervención en este asunto.

Sin perjuicio de ello, instamos a la Viceconsejería a que si, por parte de los Servicios de Inspección de Transportes de la Delegación Territorial, se constatará alguna de las irregularidades que motivaron la queja de esta asociación, se adoptaran las medidas disciplinarias o sancionadoras que procedieran comunicándolo a esta Institución.

Dos fueron las quejas presentadas en 2019 contra sendas empresas de transporte discrecional en vehículos turismo, la **queja 19/3660** y la queja 19/3679, por carecer de un determinado **porcentaje de vehículos de sus flotas adaptados para su uso por personas con movilidad reducida** usuarias de sillas de ruedas, al igual que se les exige a los vehículos de autotaxi.

Se nos remitió un completo informe de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión situando la cuestión al amparo de la normativa vigente y planteando la posibilidad de que resultara aplicable por analogía la obligación del sector del taxi de disponer de un 5% de vehículos adaptados a las empresas de vehículos de turismo con conductor. Se añadía que esta cuestión se había estimado de interés por lo que se había sometido la misma a la consideración de la Comisión Técnica de Accesibilidad, esperando dar respuesta en la primera sesión del pleno que se celebrara.

Así las cosas, nos dirigimos a la Viceconsejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación interesando que nos mantuvieran informados de las conclusiones que, sobre esta cuestión, se alcanzaran por parte de la Comisión Técnica de Accesibilidad y, en definitiva, si se estimaba aplicable a las empresas de VTC la obligación de disponer de un 5% de vehículos adaptados.

Junto a la respuesta se remitía informe dado a las peticiones de informe de esta Institución, señalando también que el borrador de Decreto que tramitaba la Dirección General de Movilidad para la ordenación y modernización del sector del transporte discrecional en vehículos turismo establecía la adaptación de al menos un 5% de la flota para aquellas empresas con más de quince vehículos VTC.

Entendíamos que esta normativa, una vez aprobada, permitiría atender a las demandas de la asociación reclamante ya que las empresas de transporte que motivaron sus quejas deberían disponer del porcentaje de vehículos adaptados similar al servicio de taxi. Ello nos permitía estimar que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

En ocasiones, esta institución actúa de oficio cuando tiene conocimiento de los problemas que padecen las personas con discapacidad y movilidad reducida en alguna provincia para poder utilizar los servicios de transporte público interurbano por carretera.

Tal fue el caso de la **queja 19/6854**, tras conocer posibles **problemas que afectaban a las personas con movilidad reducida en la utilización de los transportes públicos de Almería en su comunicación con Adra.**

En la respuesta del Consorcio de Transporte Metropolitano, Área de Almería, se nos indicaba que no tuvo conocimiento de tales problemas en los transportes entre Almería y Adra hasta el 21 de octubre de 2019 en que una pasajera interpuso una reclamación por no haber dispuesto la empresa concesionaria de autobús



adaptado durante la jornada del 18 de octubre. A raíz de ello, se nos indicó que se instó al concesionario la adopción de las medidas necesarias para solucionar dicha situación.

También se nos aclaraba que las líneas M380 y M381 se hallaban incluidas en una concesión de recorrido y carácter autonómico, aun cuando discurrían parcialmente o íntegramente dentro del área de Almería, por lo que no mantenía el Consorcio competencias sobre la gestión de su flota. No obstante, se indicaba que se habían hecho gestiones con la operadora y había dispuesto un vehículo con rampa de acceso con seis horarios y expediciones, permitiendo modificarse a demanda previa de los usuarios.

A la vista de lo expuesto, entendimos que el Consorcio, sensible a la reclamación formulada, había adoptado las medidas que, dentro de su ámbito de competencias, resultaban posibles para que no volviera a producirse el problema. Ello determinó que pudiéramos concluir nuestra intervención en este asunto.

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

En esta materia han sido varias las quejas que han sido resueltas satisfactoriamente, normalmente tras nuestra petición de informe, aunque aún muchas de ellas se encuentran en tramitación. También hemos concluido alguna otra cuya tramitación venía arrastrando desde hace años. Pasamos a mencionar algunos de estos casos que, de alguna manera, permiten afirmar que los responsables municipales están demostrando una sensibilidad más creciente ante estos obstáculos que tan gravemente afectan a personas con discapacidad, mayores y ciudadanía en general y están dispuestas a adoptar medidas para eliminarlos aunque las más de las veces son los problemas de índole presupuestaria los que lo impide, aunque en algunos otros supuestos no siempre es así.

Tal es el caso de la queja 19/4162, en la que la reclamante nos decía que tanto su madre, mujer de 85 años y con un reconocimiento de Grado III de Gran Dependencia, como otra señora en la mismas circunstancias y su hija ya mayor y con una gran discapacidad intelectual, se encontraban **atrapadas en una calle con escaleras**, en la que viven en el pueblo de Fuente Obejuna (Córdoba).

Tras solicitar su padre verbalmente ayuda a la alcaldesa desde el otoño de 2017, para que hiciesen una rampa en dicha calle y no obtener ninguna respuesta, ella lo solicitó por escrito, con registro de entrada al ayuntamiento el 1 de diciembre de 2017. Después de seguir insistiendo, la solución que daban es que harían unos pocos de tablones para las escaleras de la calle y su padre, un señor de casi 80 años, los pusiese y los recogiese, cada vez que alguna de estas mujeres lo necesitase.

Tras saber la solución que daba la señora alcaldesa, puso una hoja de reclamación, que no llegó a tramitar, porque tras ello, les contestaron diciendo que harían el correspondiente proyecto, el cual una vez realizado se incluiría en los presupuestos del 2019. En julio de ese mismo año, le comunican que su ejecución cuesta 167,000 euros, que por ello no es rentable y que no van hacerlo.

El Ayuntamiento de Fuente-Obejuna informó acerca de las diversas gestiones que se habían realizado por parte municipal para intentar mejorar las condiciones de accesibilidad a la calle en cuestión y las razones de índole técnica y económica que lo habían impedido.

Presentada alegaciones por la reclamante formulamos **Sugerencia** al Ayuntamiento para que, dado que la calle presentaba en la actualidad unas barreras que no se atienen a la normativa de accesibilidad y que ocasionan la práctica situación de aislamiento de varias personas con discapacidad allí residentes, se proceda a valorar la posibilidad de, con cargo al próximo ejercicio presupuestario y contando con las subvenciones de otras Administraciones Públicas a las que el Ayuntamiento pueda acogerse, llevar a cabo los trabajos recogidos en la Memoria elaborada por el Servicio de Arquitectura y Urbanismo de la Diputación Provincial de Córdoba, de forma que se realicen aquellas adaptaciones que sean necesarias y que técnicamente permitan la pendiente y estrechez de la calle citada.

En la respuesta que nos remite el Ayuntamiento se expone, en síntesis, que la subvención concedida para las anualidades 2020-2021 por parte de la Diputación Provincial de Córdoba para la eliminación de barreras asciende a unos 40.000 euros, sin que se haya recibido ninguna otra subvención de otra Administración a estos efectos. Dicha subvención se ha destinado en su totalidad a la adaptación de la piscina municipal por



## 1.9. Movilidad y Accesibilidad

ser unas instalaciones que pueden ser utilizadas por la totalidad de los habitantes del municipio. Se indica asimismo que el presupuesto anual para mantenimiento de infraestructuras asciende a 70.000 euros y, en consecuencia, no es posible asumir con cargo al mismo la adaptación de la calle que tiene un coste de unos 132.500 euros. También se alude a que el municipio tiene un núcleo principal y 14 aldeas lo que hace difícil asumir el mantenimiento de sus infraestructuras, por lo que se procura eliminar barreras con ocasión de la reparación de deficiencias en el viario. Por último, se alude a la difícil orografía de la localidad con muchas calles en pendiente, lo que hace aún más complicada la eliminación de barreras urbanísticas. Por ello, se concluye señalando que la adaptación de la calle se abordará en cuanto las posibilidades presupuestarias lo permitan.

En definitiva, de forma argumentada, el Ayuntamiento expone las razones por las que no le es posible actuar en el sentido recogido en nuestra Sugerencia.

Pues bien, aunque nos hacemos cargo de la dificultad y carencias presupuestarias municipales para abordar todas las mejoras y peticiones que, en materia de accesibilidad, se formulan, lo cierto es que la normativa reguladora de esta materia establecía unos plazos, ya sobrepasados, para la eliminación de las barreras existentes en el viario.

Por ello, no considerando que ha sido aceptada nuestra Resolución, debemos incluir este expediente de queja en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

La **queja 17/4157**, finalmente la hemos concluido en 2020, tras una larga tramitación, en la que ante la falta de respuesta a nuestra petición de informe para conocer si, finalmente, se estaban adoptando por parte del Ayuntamiento de Sevilla medidas efectivas en orden a la **mejora de la accesibilidad en la Barriada de Sevilla Este** y llevado a cabo las obras de eliminación de barreras urbanísticas demandadas por el reclamante, 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 le formuló **Resolución** en el sentido de que se dictaran las instrucciones oportunas con objeto de que se indicaran, entre otras cuestiones, las prioridades que, en materia de eliminación de barreras urbanísticas, se hubieran valorado para el ejercicio por la Oficina de Accesibilidad con el responsable del Distrito de Sevilla Este, señalando las actuaciones previstas y la dotación económica con la que se contaba para abordarlas, así como los plazos presumibles para su ejecución en la zona.

Del contenido de la respuesta municipal se desprendía que, en términos generales, había sido aceptado el contenido de nuestra Recomendación puesto que, además de indicar las actuaciones de eliminación de barreras urbanísticas ya ejecutadas, se reseñaban las prioridades que, se valoraron por la Oficina de Accesibilidad con el responsable del Distrito de Sevilla Este, señalando las actuaciones previstas, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También en la **queja 19/4032**, la persona reclamante exponía que, en la confluencia entre 2 calles de su población, se encontraba una piedra esquinal o guardacantón que, debido a la estrechez de la acera, dificultaba gravemente la movilidad y el tránsito de personas, singularmente de aquellas que eran usuarias de silla de ruedas o que llevaban carritos de bebé. Creía que también se veía afectada la seguridad debido al tráfico muy cercano de los coches en dicha acera.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Écija solicitando se nos informara si era posible acceder a la **pretensión de la persona reclamante de ampliación del acerado** en dicha zona o, en caso contrario, que se nos expusieran las causas por las que ello no se estimaba procedente.

En la respuesta municipal se indicaba que la actuación sobre el acerado de la zona se encontraba pendiente de realizar en las previsiones municipales de mantenimiento, acogiéndose para ello a algún programa o plan de empleo para la ejecución de la obra, ya que no era posible con los propios medios municipales.

Finalmente se nos comunicó que, por medio del Programa de Urgencia Social 2020 de la Diputación Provincial de Sevilla y por la bolsa de trabajo que se estaba creando por parte municipal, se pretendía actuar sobre el acerado de la zona. Así las cosas, aún cuando no se podía concretar la fecha en que darían comienzo las obras de ejecución de los citados trabajos, cabía estimar que nos encontrábamos ante un problema en vías de solución.



Finalmente en la queja 19/4534, la persona reclamante nos exponía que tenía 68 años, daño cerebral adquirido, una discapacidad del 83% y su hija era la que se había encargado de realizar las quejas, pidiendo desde hacía tiempo a través de una asociación que el ayuntamiento arreglara accesos, aceras, y que no les pusiera más barreras; peticiones a las que había hecho caso omiso.

El Ayuntamiento de Montellano nos daba cuenta de que se había confeccionado un listado de actuaciones preferentes de eliminación de barreras y de que ya se había procedido, en varios proyectos, al rebaje de los acerados, así como a la reurbanización de varias calles dejándolas libres de barreras. Se añadía que próximamente se iniciarían varias de las obras preferentes y que se habían realizado partes de trabajo con objeto de que se ejecutasen las obras de escasa entidad de las demandadas por la afectada.

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

Ya en 2020, hemos concluido varias quejas en materia de barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad con la resolución favorable o en vías de solución de las cuestiones planteadas, como la [queja 19/6789](#), 19/7022, 18/5968 y 19/0748; o bien tras una muy larga tramitación.

Tal es el caso de la [queja 17/1444](#), y varias quejas más presentadas por los mismos motivos, en la que la reclamante denunciaba los numerosos obstáculos a la accesibilidad en su triple enfoque, físico, sensorial y cognitivo, detectados en un edificio cultural en aquella fecha recientemente inaugurado en Sevilla, cuyas barreras habían sido constatadas por visitantes profesionales especialistas en Accesibilidad universal y personas con diversidad funcional. Solicitaban que se cumpliera la normativa vigente para que todas las personas pudieran usar el edificio con igualdad de oportunidades. Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Sevilla que, por parte de los Servicios Técnicos municipales, se verificaran los posibles incumplimientos de la normativa de accesibilidad que se denunciaban y, en el caso de que se confirmaran los mismos, nos indicara las causas por las que se había procedido a la apertura de estas instalaciones a pesar de ello y nos informara de las medidas que se tuvieran previsto adoptar para que, por parte de la entidad titular del inmueble, se llevaran a cabo las actuaciones de adaptación que resultaran procedentes.

Del contenido de la respuesta recibida y de la documentación adjuntada, -en la que se indicaba que la entidad titular del edificio se había comprometido a corregir los aspectos reseñados y se añadía, por la Oficina de Accesibilidad que se seguía trabajando para el efectivo cumplimiento de las cuestiones observadas, de forma que queden garantizadas las condiciones mínimas de accesibilidad- dimos cuenta a las personas interesadas de las quejas formuladas con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudieran formular alegaciones o consideraciones acerca del posicionamiento del Ayuntamiento sobre sus reclamaciones en torno a este asunto.

Pues bien, tras ello, recibimos por parte de la Asociación reclamante escrito de alegaciones en el que se solicitaban diversas actuaciones del Ayuntamiento ya que, a su juicio, quedaba aún mucho por hacer en el edificio afectado para que se cumplieran todos los criterios de accesibilidad que se recogían en la normativa vigente.

Dado que la Oficina de Accesibilidad indicaba, a 9 de marzo de 2018, que se encontraba trabajando para que la propiedad subsanara los incumplimientos observados en materia de accesibilidad, consideramos oportuno esperar un plazo prudencial para trasladar las alegaciones formuladas que eran numerosas y graves. Todo ello, con objeto de que se dispusiera del margen de tiempo preciso para acometer las actuaciones necesarias.

Es por ello que, en noviembre de 2018, dimos conocimiento al Ayuntamiento de las alegaciones formuladas por la Asociación con objeto de que se nos trasladara su posicionamiento sobre las peticiones que se formulaban señalando aquéllas que fueran atendidas positivamente o, en caso contrario, nos indicara aquéllas en las que no se estimaba procedente.

En todo caso, creíamos conveniente que, para informar de los avances que se hubieran producido y exponerle su respuesta, se convocara a un representante de dicha Asociación por parte de la Oficina de



Accesibilidad de forma que pudieran ser analizadas de forma más detenida las reclamaciones que se planteaban, dando cuenta con posterioridad a esta Institución del resultado de dicho encuentro.

Tras las múltiples gestiones realizadas ante el Ayuntamiento de Sevilla, finalmente se nos remitió un completo informe en el que, tras enumerar las numerosas actuaciones realizadas para intentar lograr la plena accesibilidad del edificio en cuestión, se estimaba por la Oficina de Accesibilidad Municipal que habían quedado resueltos de forma satisfactoria los problemas de accesibilidad que motivaron la queja y se subrayaba la voluntad de la Dirección del citado centro de garantizar la accesibilidad universal de todos los visitantes, así como de atender cualquier incidencia que se presentara al respecto por los mismos.

De acuerdo con ello, considerando resuelto de forma favorable el problema que motivó la queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También la queja 16/6039, en la que desde una asociación de Discapacitados Físicos, Psíquicos y Sensoriales de Puerto Real, se nos remitía un escrito denunciando al Ayuntamiento por la licencia de utilización concedida en enero de 2016 para ampliación de unas instalaciones deportivas para cafetería y terraza.

Dichas instalaciones se encontraban ubicadas en un patio compartido con un Centro educativo, habiendo considerado el Servicio Técnico Municipal que estas instalaciones cumplían con las normas para la accesibilidad según el Decreto 293/2009, de 7 de julio, debido a que se utilizaba el aseo y vestuario adaptado del propio centro escolar. Posteriormente en enero de 2016 a la Gestión Deportiva se le concede una ampliación de licencia para una Cafetería y Terraza con Marquesina, sin haber realizado ninguna obra de adecuación para cumplir con las normas de accesibilidad.

El Ayuntamiento comprobó que tanto el vestuario como el aseo adaptado se justificaban en el proyecto de adecuación para ser compartido con la escuela, distante a 150 metros, la cuestión era que para acceder a las instalaciones había que hacerlo a través de una cancela que siempre estaba cerrada con llave la cual había que pedir al conserje del centro y que las instalaciones de la escuela al tener un horario diferente al de las pistas deportivas había un periodo de tiempo en el que no se podían usar dichos servicios.

El Ayuntamiento hizo un requerimiento para la adecuación de inodoro, ducha y vestuario a fin de que cumplieran con los requisitos de adaptación en las mismas instalaciones deportivas, sin que se llevaran a cabo, por lo que se iba a proceder a efectuar un nuevo requerimiento con advertencia de que, en caso contrario, se adoptarían las medidas necesarias dentro del contexto de la disciplina urbanística y ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, interesamos que se nos mantuviera informados, produciéndose un reiterado silencio municipal, por lo que nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Puerto Real **Resolución** de fondo en torno a este asunto.

Por toda respuesta, se nos remitió Informe Jurídico del Departamento de Urbanismo en el que se exponía que una vez realizada la visita correspondiente, realizado el requerimiento a la escuela y su reiteración sin que las deficiencias hubieran sido subsanadas, se estaban adoptando las correspondientes medidas disciplinarias en el ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, con el fin de valorar si, en definitiva, las medidas disciplinarias suponían la aceptación de nuestra Resolución interesamos que, adjuntando copia del expediente sancionador incoado al efecto, se nos diera conocimiento de cuales eran tales medidas, los plazos en que se habían concretado las mismas y si habían conllevado que la entidad obligada hubiera ejecutado las obras de adaptación requeridas por la Corporación Municipal.

Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Puerto Real a nuestra resolución de fecha 8 de abril de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación. 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, hemos procedido 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. Movilidad y Accesibilidad

Por último, queremos dejar constancia del resultado final de la actuación de oficio que iniciamos en 2018, **queja 18/7272**, en relación con la ausencia de ajustes razonables previstos por la normativa de accesibilidad en edificios de viviendas colectivas existentes a 4 de diciembre de 2010.

En nuestra petición de informe a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio de 25 de noviembre de 2019, le trasladábamos el posicionamiento de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión sobre el objeto de este expediente de queja señalando, en síntesis, los antecedentes de asunto y aludiendo a que la Ley de Propiedad Horizontal optó por la fórmula de reforma bajo demanda para **garantizar los ajustes razonables en materia de accesibilidad universal** y, en todo caso, las requeridas a instancia de los propietarios en cuya vivienda o local vivan, trabajen o presten servicios voluntarios, personas con discapacidad o mayores de setenta años.

Más adelante, en cuanto a las cuestiones planteadas por esta Institución, se indicaba por dicha Dirección General que, como no podía ser de otro modo, se consideraba conveniente promover una modificación de la normativa urbanística andaluza que incorporara el contenido básico de los apartados anulados al artículo 29 de la Ley del Suelo 2015 y, en tal sentido, se envió un oficio al titular de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo solicitando el impulso en Andalucía de alguna norma que acordase la inspección de las condiciones básicas de accesibilidad en edificios residenciales de vivienda colectiva, con ocasión de la regulación autonómica del Informe de Evaluación de Edificio.

En lo que se refiere al detalle de las subvenciones destinadas a la rehabilitación de edificios y viviendas, así como las que se destinaban a accesibilidad y número provincializado de comunidades que hubieran ejecutado obras de adaptación con la ayuda de estas subvenciones, se manifestaba que, al gestionarlas directamente la Consejería de Fomento, lo más adecuado sería solicitarle directamente esta información.

Sobre estas cuestiones se nos remitieron dos informes sucesivos por parte de la Viceconsejería competente. El primero emitido por la Secretaría General de Vivienda y el segundo, por la Secretaría General de Infraestructuras, Movilidad y Ordenación del Territorio.

Por la Secretaría General de Vivienda se señalaba que el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020 contemplaba un conjunto de disposiciones en materia de rehabilitación residencial, entre ellas, los programas destinados al fomento de la rehabilitación de edificios residenciales de vivienda colectiva, al fomento de la rehabilitación de viviendas, así como a su adecuación funcional, que tenían por objeto la financiación de actuaciones que resultaran necesarias para subsanar sus deficiencias básicas y mejorar la accesibilidad y eficiencia energética. A continuación, se nos ofrecían datos de ejecución de los programas del Plan en lo referido a la mejora de la accesibilidad y se ofrecía información sobre las convocatorias 2019 de los programas de rehabilitación de viviendas y edificios en la Comunidad de Andalucía, actualmente en tramitación.

Se pretendía con estas convocatorias contribuir a financiar, entre otras, obras de mejora de la accesibilidad en edificios de tipología residencial colectiva promovidas por las comunidades de propietarios o en viviendas de personas físicas. La cuantía máxima de estas subvenciones se encontraba fijada en las correspondientes órdenes de convocatorias.

Por su parte, la Secretaría General de Infraestructuras, Movilidad y Ordenación del Territorio acompañaba informe de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo donde se daba cuenta del actual marco normativo regulador del Informe de Evaluación de los Edificios que debería acreditar el cumplimiento de la normativa vigente sobre accesibilidad. Se añadía que la ausencia de desarrollo por parte de la Comunidad Autónoma del contenido del Informe de Evaluación de los Edificios no excluía del cumplimiento de los requisitos básicos establecidos por la normativa de accesibilidad, ni impedía que los municipios desarrollaran procedimientos de control de su cumplimiento.

Por último, se aludía al anteproyecto de Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía a tramitar por urgencia señalando que los extremos relativos al contenido, periodicidad o ámbito de aplicación del informe de Evaluación de los Edificios eran propios del desarrollo reglamentario de la Ley, para lo que se disponía de un plazo de seis meses desde su aprobación. La Ley obligaría a los propietarios, dentro de



su deber de conservación de las edificaciones, a mantenerlas en condiciones de accesibilidad universal y ello se podría controlar por los municipios a través de sus Ordenanzas de Inspección Técnica.

Examinada la amplia documentación remitida por la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio no cabía sino valorar positivamente la misma esperando que, tanto las medidas de fomento de obras de mejora de la accesibilidad en viviendas colectivas y particulares de las que se nos daba cuenta, como la posterior aprobación de la Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía contribuyeran de forma decisiva a que la falta de ejecución de ajustes razonables previstos en edificios de viviendas existentes a 4 de diciembre de 2010 que recogía la Disposición Adicional 3ª del Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social -que dispone la obligación de realizar tales obras en los inmuebles que permitan ajustes razonables en todos los espacios y edificaciones existentes a 4 de diciembre de 2010- dejara de ser una mera propuesta y se convirtiera en una realidad para facilitar la accesibilidad en los edificios de viviendas a toda la ciudadanía y, en especial, al colectivo de personas con discapacidad.

### 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 20/7140**: dirigida a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, relativa a la **necesidad de elaboración de un nuevo Plan Andaluz de la Bicicleta** tras la conclusión de la vigencia del anterior en el año 2020.

- **Queja 20/8693**: dirigida a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio en Huelva, relativa a la **suspensión de la línea de transporte regular de viajeros en pueblos de la Sierra de Aracena** a causa de la Covid-19.

#### 1.9.3.2. Colaboración de las Administraciones

A este respecto podemos decir que aunque si bien se han cerrado bastantes expedientes en 2020 en vías de solución de los asuntos planteados o por haberse aceptado las pretensiones de las personas afectadas, hemos de hacer constar que en otros casos la falta de colaboración inicial para con esta Institución, principalmente de los ayuntamientos a los que nos dirigimos, da lugar a que se produzca una dilatada tramitación en el tiempo, la cual llevamos a cabo encaminada a conseguir que con nuestras sucesivas actuaciones impulsemos la tramitación municipal de los procedimientos de los que se trate, con la finalidad de que finalmente sean resueltos los problemas que en materia de movilidad y accesibilidad nos traslada la ciudadanía, dada la naturaleza de los derechos constitucionales en juego.

#### 1.9.3.3. Resoluciones no aceptadas

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 que desde el punto de vista cuantitativo, han sido mucho menos que en años anteriores.

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

- **Queja 16/0794**: dirigida al Ayuntamiento de Marbella, relativa a daños a vehículo tras retirada de la vía pública por la grúa municipal.

- **Queja 16/1103**: dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a disconformidad con sanción de tráfico.



## 1.9. Movilidad y Accesibilidad

- **Queja 16/6039**: dirigida al Ayuntamiento de Puerto Real, relativa a licencia de primera utilización a cafetería que no cuenta con aseos accesibles y presenta otras barreras.
- **Queja 18/1849**: dirigida al Ayuntamiento de La Algaba, relativa a silencio ante solicitud de información sobre prestación del servicio de taxi en horario nocturno.
- **Queja 18/2365**: dirigida al Ayuntamiento de Almonte, relativa a disconformidad con pago de tasa por retirada de vehículo.
- **Queja 19/4162**: dirigida al Ayuntamiento de Fuente Obejuna, relativa a solicitud de rampa en calle con escaleras para accesibilidad de personas usuarias de silla de ruedas.

