



Si bien la mayoría de las quejas se nos presentan cuando a la persona interesada le ha sido notificada la resolución con la sanción impuesta, en no pocas ocasiones la reacción no se produce hasta que el expediente sancionador ha llegado a la vía ejecutiva por impago de la multa, siendo a los organismos municipales de recaudación o los provinciales de asistencia económica y fiscal, a los que en estas ocasiones nos tenemos que dirigir en demanda de información.

Por otra parte, el resultado de estos expedientes de queja es múltiple, como variada es la casuística que se plantea en cada uno de ellos, por lo que algunos no son admitidos por no advertir las irregularidades que se nos exponen por las personas afectadas, otros casos son cerrados por no irregularidad tras llegar los informes municipales, pero en muchos otros, con bastante frecuencia, tras nuestra petición de informe, sí se reconocen las deficiencias alegadas y se anulan las sanciones impuestas.

En materia de **transporte público colectivo** recibimos quejas por la carencia de transporte en alguna barriada, cierres de estaciones de tren, restricciones de horarios, exceso de ocupación de autobuses y, especial mención, nos denuncian discriminación por razón de edad en la compra vía internet de billetes de autobús.

Pero las resueltas se ciñen a cuestiones relativas a funcionamiento de la mediación y arbitraje en los consorcios metropolitanos y, por otro lado, una queja relativa a la expedición de tarjeta de transporte bonificada.

En este año 2021 finalizamos la queja incoada de oficio **queja 20/8693**, en la que tras pedir colaboración a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio nos remitió informe en el que nos detallaba las gestiones iniciadas con los Ayuntamientos afectados. La falta de respuesta de estos últimos a los requerimientos de la Consejería motivó la finalización de nuestras actuaciones en este asunto.

En materia de **accesibilidad en el transporte** la mayoría de las quejas son relativas a los estacionamientos reservados para personas con movilidad reducida, nos siguen llegando quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para ellas, el uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas, etcétera; especial mención hemos de hacer a la denuncia por ocupación de plazas de movilidad reducida en aparcamientos de centros comerciales y la falta de adopción de medidas por parte de la policía local y seguridad privada.

También en esta materia mencionar la queja relativa a la denegación de reserva de plaza de aparcamiento para uso exclusivo por la persona titular de la tarjeta que la solicitaba.

Continuando con la accesibilidad universal y la movilidad, podrían destacar las solicitudes para que las calles cumplan con la normativa vigente en el ancho de aceras, itinerarios peatonales accesibles, etcétera.

### 1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.10.2.1. Movilidad

##### 1.10.2.1.1. Ordenación del tráfico

En esta materia abordamos aquellas medidas tendentes a organizar y distribuir la movilidad de las personas y los vehículos de acuerdo con las disponibilidades y características del espacio público.

Se han planteado asuntos tales como problemas de la señalización; mejora de la seguridad vial; información sobre el uso de los patinetes eléctricos; etcétera.

En la queja 18/5833, el interesado mostraba su preocupación por el silencio del Ayuntamiento de Bailén a su demanda de **mejora de señalización vial en vía urbana**. Durante la tramitación de este expediente de queja, formulamos **Recomendación** para que el Ayuntamiento diera respuesta a la mayor brevedad posible, y se pronunciara sobre si compartía lo expresado por el mismo, en el sentido de que la calle Juan Salcedo Guillen necesitaba implementar medidas para mejorar su seguridad vial, su estado de limpieza y carencia

parcial de acerado y, de ser así, nos indicara las medidas previstas y el plazo aproximado en que podrían acometerse.

Como respuesta a esta resolución, se nos remitió escrito en el que diversos departamentos municipales se pronunciaban acerca de la citada resolución de la que dimos traslado al reclamante con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudiera formular sus alegaciones.

Así lo hizo mediante nuevo escrito en el que señalaba que la problemática de la calle Prolongación Juan Salcedo Guillen seguía sin resolverse, por lo que reiteramos a la alcaldía el contenido de nuestra resolución y quedamos a la espera de que nos trasladara el posicionamiento municipal sobre las aportaciones formuladas por la persona reclamante, informando en su caso de las mejoras y el plazo en que se implantarían para concluir el acerado de la citada calle, garantizar la seguridad vial en la misma y su estado habitual de limpieza. Sin embargo y a pesar de las actuaciones realizadas desde entonces, no hemos recibido respuesta.

Llegados a este punto y de acuerdo con todos estos antecedentes, la falta de respuesta significa, en definitiva, que no se ha aceptado nuestra recomendación, pues desconocemos qué medidas ha tomado ese organismo, por lo que mencionamos expresamente esta circunstancia e incluimos este caso en este Informe Anual.

La persona afectada exponía que se dirigió al Ayuntamiento de Los Barrios planteando un **problema de inseguridad vial, relativo a un parque infantil**, sin que hubiera recibido respuesta alguna, **queja 20/6486**.

En un escrito posterior presentó instancia genérica en el Ayuntamiento sobre la peligrosidad que suponía el paso o cruce de un lado de la calle ya que los coches que se aproximaban no tenían visibilidad suficiente, como tampoco los ciudadanos que se disponían a cruzar, entrañando un posible riesgo para la seguridad vial y ciudadana. Solicitaba la colocación de un espejo convexo para prevenir posibles accidentes y reducir riesgos mejorando la visibilidad del lugar.

Admitida la queja a trámite, únicamente a los efectos de que por la administración se diera una respuesta expresa al escrito presentado, es decir, sin entrar en el fondo de las cuestiones planteadas nos dirigimos al Ayuntamiento interesando la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones e informándonos al respecto.

En la respuesta municipal se informaba que la consecución del objetivo de la seguridad vial suponía la disposición anticipada de las personas y los medios materiales para disminuir en lo posible, las causas y efectos del riesgo de impactos, atropellos y salidas de la vía en el funcionamiento del sistema de tránsito. Por ello, en cuanto tuvieran la oportunidad y conveniencia en la actuación, esta se llevaría a cabo si así lo indicasen los informes de los técnicos municipales.

Nos dirigimos nuevamente al Ayuntamiento de Los Barrios interesando que nos mantuviera informados sobre la ejecución y plazos de la actuación solicitada. En la respuesta emitida nos señalaban que cuando se efectuaran los suministros por parte de la empresa adjudicataria, estos se irían colocando en función de la urgencia a cubrir y de los medios propios para su instalación. En vista de esta información, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones indicando a la persona afectada que si una vez transcurrido un tiempo prudencial, el ayuntamiento no realizara actuaciones, volviera a contactar con nosotros para valorar nuestra intervención.

En la **queja 21/2779**, la persona promotora se dirigió al Ayuntamiento de Córdoba denunciando que, **a pesar de los años de existencia del carril-bici, la mayoría de los patines y bicicletas circulaban a gran velocidad por jardines y aceras**, por lo que entendía que se debería sancionar este tipo de supuestos, como se hace con otros hechos acaecidos en el viario, a lo que no obtuvo respuesta.

Admitida a trámite la queja únicamente a los efectos de la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones la pretensión planteada, en la respuesta emitida por la Jefatura de la Policía Local se informaba que se habían impartido instrucciones para que se denunciaran las infracciones que se observaran y que diariamente programaba a la Unidad Ciclista de la Jefatura la vigilancia de zonas verdes y peatonales a fin de evitar lo denunciado por la persona reclamante. Del mismo modo, el resto de patrullas y, especialmente



las pertenecientes a la Policía de Barrio, también tenían encomendado de forma general el control y la vigilancia de este tipo de infracciones.

En vista de ello, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También estamos tramitando quejas en las que se nos plantean cuestiones relativas a cortes de calle por instalaciones efímeras y/o por obras; travesías sin arcén y alumbrado que afectan a la seguridad de los peatones; solicitud de mejoras de seguridad vial; solicitud de peatonalización de calles; silencio municipal ante solicitud de regulación del tráfico a la entrada de colegio, etc.

Como ejemplo de ellas tenemos la **queja 20/6845** en la que la persona reclamante exponía que su vivienda se encontraba situada en una calle sin salida compuesta por cuatro viviendas y con una anchura de unos ocho metros, por lo que cabía sin dificultad un coche estacionado en ambos lados de la calzada sin que ello obstaculizara ni el paso de otros vehículos, ni la salida y entrada al garaje de uno de los vecinos que tenía una puerta de garaje con vado.

A pesar de ello, este vecino solicitó al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas el pintado de marcas amarillas longitudinales continuas en ambos lados de la calle y en toda su longitud alegando que no podía acceder a su garaje cuando había algún coche estacionado en ella. Tras el pintado de dichas marcas, la persona reclamante presentó queja ante el Ayuntamiento por considerarlo incoherente al impedir que los demás vecinos estacionaran, por lo que se procedió a quitar las marcas amarillas pintándolas de color gris, pero de nuevo el vecino se quejó ante el Ayuntamiento y volvieron a pintarlas.

Admitida la queja a trámite solicitamos del ayuntamiento que nos indicara su posicionamiento sobre la petición del reclamante de que no se impidiera el estacionamiento en la calle que nos ocupaba y, en el caso de denegar dicha pretensión, las razones por las que se seguía estimando que dicha prohibición resultaba procedente.

En el informe remitido por el Ayuntamiento se indicaba que se iba a proceder a la regulación del tráfico de la calle por trimestres, con la placa de señalización vertical r-308 prohibido estacionar y una leyenda en su parte inferior que describiera los meses en los que no se podía estacionar. La persona reclamante también nos manifestó que había sido informada en el mismo sentido. Por nuestra parte, entendimos que se estaban adoptando los acuerdos tendentes a posibilitar el uso compartido del viario, cuestión que no resultaba fácil, dadas las dimensiones de la vía y la normativa que debía cumplir en materia de accesibilidad universal, de circulación de personas y vehículos a motor. Al considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución procedimos al cierre del expediente.

En la **queja 20/7854** la persona interesada exponía que remitió a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio un correo electrónico informando de una **salida de la autovía A-92** (al paso por Alcalá de Guadaíra en sentido Málaga) que **no tenía señalizado el destino al que conducía** y solicitaba que se instalara la señalización adecuada para poder utilizarla con seguridad, evitando confusiones y maniobras bruscas, sin que, tras casi un año de espera, hubiera obtenido respuesta.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, indicándonos en su respuesta que desde la Dirección General de Infraestructuras se estaba estudiando la ordenación de los accesos en la autovía autonómica A-92 en el tramo comprendido entre Sevilla y Alcalá de Guadaíra, motivo por el que todavía no se había procedido a la señalización de esta salida que les constaba no estaba realizado mediante cartelería.

No obstante, iban a proceder a la instalación de los carteles de preaviso de la salida durante el mes de febrero de 2021, al no verse afectado este tramo por la reordenación de accesos. A la vista de lo informado, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 20/2886** ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera a nuestra petición de que se diera respuesta al escrito del reclamante solicitando que se le aclarara el **uso que podía dar a su patinete eléctrico**, se le formuló Resolución en el sentido de que se procediera a ello.

En la respuesta municipal recibida se indicaba que se envió correo electrónico al interesado sobre la normativa actual de tráfico en relación al uso del patinete eléctrico y que, en conversación telefónica mantenida ese mismo día, fue informado de que en las actuales ordenanzas municipales de tráfico, no había regulada norma alguna sobre ese tipo de artilugios, dado que la ordenanza databa de octubre de 2010, y la utilización de este tipo de transporte de movilidad era posterior a su publicación.

En cuanto a la legislación estatal sobre circulación de vehículos y seguridad vial, solo se dictó una instrucción de regulación del "patinete eléctrico" al respecto, la 2019/S-149 TV-108, que fue facilitada al interesado. No obstante, mediante Real Decreto 970/2020 de 10 de noviembre, hubo una modificación del Real Decreto 1428/2003 (R.G.V.), donde se extendía la normativa en cuanto al uso del citado medio de movilidad personal. A la vista de dicha información, deduciéndose que el asunto planteado se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

No obstante, como quiera que la Ordenanza de tráfico de ese municipio, según se nos informaba era de 2010, le recordamos al Ayuntamiento de Arcos de la Frontera la conveniencia de adaptar la misma a las modificaciones normativas que se hubieran producido en la normativa general de tráfico desde dicha fecha, ya citadas.

### 1.10.2.1.2. Régimen sancionador

Han sido numerosos los expedientes que han sido resueltos de forma favorable a las pretensiones de las personas afectadas, anulándose las resoluciones sancionadoras que les afectaban o, al menos, emitiendo una resolución expresa ante las alegaciones o recursos formulados.

En la queja 17/1749 la persona interesada mostraba su **disconformidad con una sanción de tráfico**. Durante la tramitación de este expediente formulamos **Recomendación** para que por parte del Ayuntamiento de Almería se realizaran las actuaciones necesarias sin nuevas demoras y se aclarasen los trámites realizados en el expediente sancionador que afectó a la persona reclamante, explicando las circunstancias por las que la denuncia no le fue notificada en el acto.

En su respuesta, el Ayuntamiento nos remitió un escrito en el que nos explicaba las circunstancias del caso, señalando que en el boletín de denuncia constaba la expresión de que la persona reclamante quedó enterada de la misma, por lo que se consideró que quedó notificada en el acto y, por ello, se obvió la necesidad de notificación por correo. Esto determinó que la persona afectada pagara voluntariamente la sanción impuesta. Se añadía que, debido a este pago voluntario y a lo dispuesto en el artículo 94 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, el procedimiento quedó concluido sin necesidad de dictar resolución expresa.

Sin embargo, debido a las circunstancias en las que se produjo la notificación, al no entregarse a la persona afectada documento alguno durante la formulación de la denuncia, lo cierto es que no pudo disfrutar de la reducción de 50% de la sanción o, en su caso, de su derecho a formular alegaciones, causándole con ello un notorio perjuicio, que era lo que motivaba su queja.

Por ello, reiteramos nuestra resolución interesando que el Ayuntamiento nos expusiera si reconocía el perjuicio causado a la persona reclamante y, en tal caso, si al menos, debido al pago voluntario de la sanción, se le iba a reconocer su derecho a la reducción del 50% del importe de la misma. Sin embargo y a pesar de las actuaciones que hemos realizado, no hemos recibido respuesta. Llegados a este punto, y de acuerdo con todos estos antecedentes, esta Institución considera que no se ha aceptado nuestra resolución, por lo que procedemos a incluir este expediente en este Informe Anual, conforme a lo que dispone el artículo 29 apartado 1 de nuestra ley reguladora.

En la **queja 21/1951** la persona interesada exponía que hacía dos meses se encontró en su buzón una carta en la que el Patronato de Recaudación de Málaga le informaba sobre la resolución de una **sanción impuesta** el 11 julio de 2018 por la policía local del Ayuntamiento de Mijas, **la cual nunca le fue notificada** y en la que, a su juicio, existían varias irregularidades.



En el proceso se habían producido una serie de fallos de información e irregularidades que iban desde el planteamiento de la denuncia a la no notificación de la misma, pasando por una publicación en Boletín Oficial del Estado (BOE), tres días después de haber prescrito el plazo máximo de publicación, así como la opción de elegir un modo de comunicación arbitrario, no habiendo recibido ningún mensaje de la administración aún encontrándose dado de alta en la página de la Dirección General de Tráfico y de la Hacienda Pública con sus datos actualizados en cuanto a dirección, teléfono, correo electrónico y domicilio.

Mandó una reclamación, que no había sido atendida ni aún se había mostrado cambio alguno del estado. Admitida la queja a trámite solicitamos informe a la Diputación Provincial de Málaga, de cuya respuesta se deducía que el asunto planteado se encontraba solucionado, al haberse considerado la prescripción del procedimiento y resuelta su finalización con archivo de las actuaciones, por lo que dimos por concluida nuestra intervención.

En la **queja 21/2598** la persona reclamante alegaba haber sufrido indefensión durante la tramitación del expediente sancionador por haber sido sancionado por órgano incompetente por razón del lugar donde se produjeron los hechos. Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de La Iruela solicitando informe sobre la competencia de la alcaldía para resolver en el ejercicio de la potestad sancionadora en travesías/vías interurbanas. En la respuesta municipal recibida se deducía que el asunto planteado se encontraba solucionado, al reconocer que la competencia correspondía a la Jefatura Provincial de Tráfico de Jaén, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 21/0505** la persona interesada exponía que *"ha sido y sigue siendo objeto por parte del Ayuntamiento de Conil de la Frontera, de una actuación irregular, infringiendo la legalidad y los principios que rigen para la Administración Pública, produciendo con ello un trato discriminatorio y sobre todo la indefensión"*. Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Conil de la Frontera y al Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Cádiz.

Desde el Ayuntamiento nos indicaron, según informe de la Jefatura de la Policía Local, como la causa de la retirada del vehículo fue una señal provisional de prohibición por motivos de trabajo de pintura, se carecía de prueba fehaciente de los hechos, en base a ello se dictó resolución estimando la petición de la persona interesada en relación a devolución del importe abonado en concepto de retirada por la grúa municipal y depósito de vehículo.

En la **queja 20/6395** la persona reclamante exponía que utilizó la aplicación Apparkya dentro de su coche y cuando volvió tenía una multa debido a que había pagado zona azul en lugar de zona MAR. Por quién efectuó la denuncia de la infracción se le explicó el motivo y comprobaron con su móvil que el problema venía por error en la geolocalización de la aplicación. Se dirigió por escrito a AUSSA y "tras estudiar el caso" le dijeron que no retiraban la multa. Opinaba que deberían quitarla ya que era un error en su sistema y había pagado donde le indicó el geolocalizador.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Sevilla, en cuya respuesta nos indicó que revisado el expediente quedaba justificado que por un error involuntario motivado porque la calle donde fue denunciada tenía espacios de estacionamiento reservados de Zona Azul y de Zona Mar y siendo el número 16 donde fue denunciada límite entre las dos zonas, el ticket expedido correspondía a Zona distinta de la que se encontraba estacionado el vehículo. Aún cuando se accedió a la pretensión, nos indicaban que se informaba a la persona interesada que esta situación de ticket no válido (Zona Azul en Zona Mar), en virtud del mismo error, no sería tenido en cuenta en la resolución de futuras alegaciones argumentando el mismo descuido y similares circunstancias. De la información anterior se desprendía que el asunto planteado se encontraba solucionado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 21/1981** la persona interesada exponía que su **vehículo** fue **retirado por la grúa municipal** de un lugar destinado a carga y descarga. Presentó un escrito de alegaciones que fue desestimado y formuló un segundo que aún no había sido contestado. En ambos casos solicitaba que, considerando no ajustada a derecho la actuación municipal, fuera anulada la denuncia y devuelto el importe que abonó para la retirada de la furgoneta del depósito municipal.

En un escrito posterior, nos envió copia de la resolución recibida en la que se le comunicaba que “*En relación al expediente nº ..., tramitado contra Ud. por presunta infracción de tráfico y seguridad vial, le informamos que por existir defecto en su tramitación ha sido dado por fallido, habiéndose procedido consecuentemente a su archivo*”, sin que, no obstante, la misma mencionara ni resolviera nada de la devolución del cobro indebido.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Málaga solicitando información relativa a la devolución del cobro indebido. En la respuesta municipal se indicaba que el procedimiento sancionador se archivó, por lo que concluían que procedía la devolución del importe de la tasa abonada para la retirada de su vehículo del depósito municipal.

En la **queja 21/0653** la persona reclamante manifestaba que fue **multada por aparcar en zona prohibida**, recurrió la denuncia y recibió una notificación de providencia de apremio. Formuló un segundo recurso, y la respuesta fue una orden de embargo. En octubre de 2020 volvió a formular un tercer recurso, sin haber recibido respuesta. Puesta en contacto telefónico tanto con el Ayuntamiento de Vejer como con la Diputación Provincial de Cádiz seguía sin obtener respuesta.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos informe al Ayuntamiento de Vejer de la Frontera y al Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Cádiz que nos comunicó que tras el estudio de la documentación obrante en el expediente se comprobó que había existido prescripción en el procedimiento, al verificar que se presentaron alegaciones en plazo en el Ayuntamiento de Vejer de la Frontera y que estas no fueron contestadas. En virtud de ello, se había procedido a dar de baja la sanción y reconocer el derecho a la devolución del importe retenido indebidamente. Dado que con esta información nos era suficiente, no necesitando contar con la respuesta del Ayuntamiento, dimos por concluidas nuestras actuaciones al haber sido aceptada la pretensión planteada.

### 1.10.2.1.3. Aparcamientos

En esta materia destacamos la **queja 21/3893** en la que la maniobra del estacionamiento provocaba daños en un inmueble. Así la persona interesada exponía que los coches que aparcaban en la fachada de su domicilio estaban golpeando el zócalo de su vivienda produciéndole daños, y solicitaba que se tomaran las medidas oportunas sobre el acerado y aparcamiento de vehículos.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Guillena solicitando información sobre el cumplimiento de la normativa en materia de aparcamientos y accesibilidad. En la respuesta municipal remitida se informaba que tuvo lugar una reunión con el vecindario de la calle afectada para abordar el asunto, llegándose a un acuerdo unánime para resolver la reclamación efectuada. Los técnicos municipales redactaron un proyecto de obra que se encontraba en fase de aprobación y una vez aprobado se procedería a su adjudicación, siendo la intención que durante el mes de julio del 2021 quedara adjudicada la obra y que la misma se ejecutara en el mes de agosto.

Considerando aceptada la pretensión de la persona interesada, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

### 1.10.2.1.4. Servicios de Transporte público

En relación a la **queja 20/8693**, incoada de oficio en el año 2020, en la que solicitamos información relativa a las medidas que se tuviera previsto adoptar a fin de satisfacer la pretensión de los ayuntamientos de los municipios afectados pertenecientes todos ellos a la comarca de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche, que no era otra que la del restablecimiento, a la mayor brevedad posible, de las líneas de transporte público de viajeros por carretera en autobús, existentes con anterioridad a la declaración del Estado de Alarma, en cuanto a frecuencia, horarios y vehículos adaptados a personas con discapacidad. La Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio nos remitió informe en el que nos detallaba las gestiones iniciadas con los ayuntamientos afectados. La falta de respuesta de estos últimos a los requerimientos de la Consejería y las decisiones que se adoptaron para resolver la problemática motivó la finalización de nuestras gestiones en este asunto.



En el año 2021 se han planteado dos quejas, la [21/4062](#) y [20/6703](#) estrechamente vinculadas con la anterior, ya que los efectos de la crisis originada por el coronavirus y su repercusión en la prestación de los servicios de línea de transporte regular de viajeros, a principios de ese año continuaban con problemas de restablecimiento en sus horarios, frecuencias y vehículos adaptados.

Por otra parte, En la [queja 20/8239](#) la persona interesada exponía los inconvenientes que estaba teniendo para llevar a cabo la renovación de la tarjeta solidaria de Transportes Urbanos de Sevilla Sociedad Anónima Municipal (TUSSAM), de la que era beneficiaria. Refería tener una dificultad motora importante en uno de sus miembros inferiores tras haber sido intervenida quirúrgicamente y necesitar de andador para desplazarse, siendo fundamental el uso de transporte público para ello. Su tarjeta tenía fecha de caducidad el 30 de noviembre de 2020, e inició los trámites de renovación de la misma a principios de dicho mes, sin respuesta, por lo que presentó reclamación por los perjuicios causados.

Admitida la queja a trámite, solicitamos a Transportes Urbanos de Sevilla S.A.M. (TUSSAM) la emisión de un informe. En su respuesta se indicaba que el sistema de gestión informático implantado por esta empresa para la renovación de las tarjetas no permitía su actualización hasta que no concluyera la vigencia de la misma, iniciándose la tramitación de la tarjeta que nos ocupaba el 01-12-2020 y finalizando el proceso de actualización a las 13.44 horas del 09-12-2020, informando ese mismo día a la persona usuaria mediante el envío de un SMS y quedando definitivamente regularizada la situación con un nuevo período de validez hasta el 06/06/2021.

También nos informaban de que se había iniciado un proceso de modernización para el diseño e implantación de un nuevo sistema de gestión de tarjetas, el cual incorporaría la posibilidad de renovar con antelación al vencimiento establecido los títulos de viaje sujetos a períodos de vigencia, siendo la Tarjeta Solidaria la seleccionada para la aplicación inicial de este nuevo sistema de gestión. Habiéndose solucionado el asunto planteado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 21/0922](#) la persona reclamante exponía que desde noviembre de 2018 tenía una reclamación pendiente con la empresa de transportes de la línea de autobuses de Morón-Sevilla” cursada con la OMIC de Morón a la Junta de Arbitraje (Sevilla) y este organismo autonómico no resolvía, la tenía paralizada.

Admitimos la queja a trámite únicamente a los efectos de que por la Administración se diera una respuesta expresa al escrito presentado, por lo que nos dirigimos a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio en Sevilla interesando la necesidad de resolver expresamente y sin más dilaciones.

Puesto que en la respuesta recibida se informaba que el expediente se encontraba pendiente del envío de la cédula de citación para la celebración de vista oral, y que debía respetarse el orden cronológico con respecto al resto de demandas de arbitraje interpuestas, consideramos que el asunto por el que la persona reclamante acudió a esta Institución se encontraba en vías de solución. No obstante, si en un tiempo prudencial no se convocaba la vista, nos poníamos a su disposición para atenderle nuevamente.

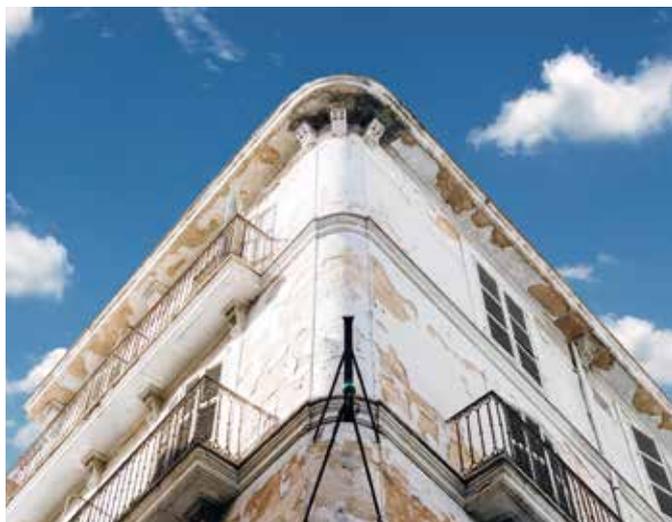
### 1.10.2.1.5. Responsabilidad Patrimonial

En la [queja 20/6165](#) la persona reclamante exponía que **una señal vertical golpeó su coche**, acudiendo personal de la policía local que le aconsejaron reclamar. Después de aportar toda la documentación y no obtener una respuesta adecuada, pidió cita a la Concejalía de Movilidad del Ayuntamiento de Córdoba para manifestarle su queja sobre el trato que estaba recibiendo, siéndole imposible conseguirlo.

Admitida la queja a trámite, solicitamos del citado Ayuntamiento que nos indicara si se incoó expediente de responsabilidad patrimonial a raíz de la reclamación formulada y, en tal caso, que nos informara de la resolución finalmente dictada.

Tras varias reiteraciones por nuestra parte, finalmente se nos informó que se había procedido a consultar los datos facilitados por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) y la estación meteorológica del aeropuerto de Córdoba. En la AEMET indicaban que se produjeron rachas de vientos entre el 12 y el 14 de diciembre que llegaron hasta los 105 km/h, el día 13. Comprobaron los datos que facilitaba la estación

de Córdoba aeropuerto, indicando que la velocidad media fue de 5,3 m/s o 19 km/h, observando que la velocidad de racha fue de 29,2 m/s o lo que es lo mismo 105 km/h. Ante este incremento sustancial de la velocidad de racha, 105 km/h, respecto a la media de 19 km/h era posible que el viento pudiera tirar la señal e impactara en el vehículo siniestrado, por lo que se proponía que fuera considerada la reclamación.



**“Se había desprendido un pedazo del balcón de su vivienda como consecuencia del deterioro provocado por los golpes que sufría a diario a causa del tránsito de grandes vehículos”**

Al considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/3148](#) la persona reclamante exponía que **se había desprendido un pedazo del balcón de su vivienda como consecuencia del deterioro provocado por los golpes que sufría a diario a causa del tránsito de grandes vehículos**, estaba destrozado y con los hierros a la vista. Podía haber ocurrido una desgracia ya que se había desprendido un trozo a las 22:05 horas, con la calle llena de gente paseando.

Había dirigido múltiples reclamaciones al Ayuntamiento de Córdoba pidiendo que se tomaran medidas para que el tráfico se adaptara a las que indicaba la señalización vial de acceso a este tipo de calles sin que estas se hubieran adoptado. Además, otra vez tenía que costear un albañil de su bolsillo para arreglar el balcón para que siguieran golpeándolo los camiones que a diario pasaban por esa calle.

Admitida la queja a trámite solicitamos al ayuntamiento que nos informara si el Departamento Municipal de Tráfico y Movilidad tenía conocimiento de este problema y, de ser así, las medidas previstas para solucionarlo señalando el plazo aproximado en que podrían acometerse.

Según la respuesta municipal, existían dos señales R-205/ 3m. de limitación de altura a 3,0 metros en los dos accesos que había antes de llegar a la calle objeto de la queja y que eran perfectamente visibles por los conductores. Habían reforzado esta señalización con panel de 60x90 c. justo antes del inicio de la calle con la que hacía esquina, para que los vehículos que no hubieran respetado la limitación de altura se desviasen por otra donde no había ese problema. Por último, seguían insistiendo a la policía local para que hiciera controles de gálibo en la calle de esquina, entendiendo que con la señal de refuerzo era suficiente para que los conductores fueran responsables y tomaran la vía alternativa.

Considerando que con dicha información se habían adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/5930](#) la persona reclamante manifestaba que el 9 de septiembre de 2020 tuvo un **accidente con un bolardo** en la localidad de Guadix (Granada), a su entender mal situado ya que estaba dentro de la calzada, sobre un paso de peatones, mientras todos los otros bolardos de ese cruce estaban situados en la acera. Debido a la falta de señalización y escasa visibilidad del bolardo impactó con su vehículo causándole importantes daños.



Presentó instancia al Ayuntamiento de Guadix e inició reclamación por los daños sufridos a su coche a través de su seguro. Nos consultaba si, en caso de que no aceptaran su reclamación, tenía alguna otra vía para resarcir los daños. También solicitaba que se retirasen los bolardos de la calzada para evitar futuros accidentes.

Admitida la queja a trámite, solicitamos informe al ayuntamiento de Guadix, y según la respuesta recibida el problema había quedado resuelto, habiéndose llegado a un acuerdo por el cual el daño del vehículo estaba siendo reparado.

### 1.10.2.2. Accesibilidad

En esta materia y, entendiendo como accesibilidad universal las condiciones que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas de la forma más autónoma y natural posible, tramitamos un buen número de quejas.

#### 1.10.2.2.1. Accesibilidad en materia de tráfico

Durante el ejercicio 2021, han sido numerosas las cuestiones planteadas en relación a la reserva de plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida tanto en lo que se refiere a la normativa que lo regula como a los trámites administrativos necesarios para su disfrute.

A destacar la queja 21/8261 que denuncia la ocupación de plazas de movilidad reducida en aparcamientos de centros comerciales y falta de adopción de medidas por parte de policía local y/o seguridad privada.

Destacamos la **queja 20/4733** en la que la persona compareciente exponía que solicitó plaza de aparcamiento para persona con discapacidad. La policía local de Lepe le notificó por teléfono que ya había realizado informe preceptivo, pero con el aluvión de personas por la temporada veraniega y tras el tiempo transcurrido, más de 6 meses, seguía sin tener la plaza de aparcamiento que le correspondía y con grandes dificultades para desplazarse de su domicilio.

Admitida a trámite la queja, únicamente, a los efectos de que la Administración diera una respuesta expresa al escrito presentado, nos dirigimos a la Mancomunidad Intermunicipal Lepe-Isla Cristina "Islantilla", indicándonos que se encontraban pendientes de la emisión de nuevo informe por parte de la Policía Local de Lepe, por lo que interesamos que se nos mantuviera informados de la resolución final que se adoptara una vez que se dispusiera del mismo.

En la respuesta recibida se nos comunicaba que se había aprobado la ubicación y señalización para la reserva de dos plazas de estacionamientos para vehículos de personas con movilidad reducida, en la zona solicitada, las cuales se señalarían a la mayor brevedad. Y, dado que las Ordenanzas del Ayuntamiento de Lepe, en el ámbito de su competencia, no contemplaba las concesiones con carácter nominativo de reservas de plazas para estacionamientos de vehículos de personas con movilidad reducida, todas tenían carácter público. Habiendo sido aceptada la pretensión planteada, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 20/7877** la persona reclamante exponía su disconformidad con algunos extremos de las ordenanzas que regulan el aparcamiento de personas con discapacidad.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Huelva, que nos respondió que en sesión ordinaria celebrada el 21 de diciembre de 2020, se acordó la modificación de los artículos 2.1 f) de la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria y 1,4.1 f) y 10 i) de la Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial pública no tributaria por estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria, con el fin de satisfacer la solicitud del interesado. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 19/5601** la persona reclamante exponía que había solicitado a los Departamentos municipales de Urbanismo y Movilidad del Ayuntamiento de Sevilla que se instalaran unos bolardos en el acerado de la calle en la que residía, con objeto de que no se pudiera aparcar y no se impidiera el paso de los peatones,

obligándolos a transitar por la calzada. El problema lo atribuía a que un garaje había desplazado los maceteros existentes para poder acceder y salir, lo que permitía a otros vehículos situarse sobre el acerado.

Añadía que personal del Departamento de Movilidad le manifestó que el asunto no era de su competencia y la Oficina de Accesibilidad de la Gerencia Municipal de Urbanismo (GMU), le había transmitido que el acerado tenía una dimensión menor de 1,80 metros, por lo que no se podían colocar bolardos, ni cualquier otro elemento de mobiliario urbano. Decía que no se le ofrecía por parte municipal una solución al problema de seguridad vial que se originaba al tener que transitar peatones y personas usuarias de silla de ruedas por la calzada debido al aparcamiento indebido de vehículos.

Admitida la queja a trámite interesamos del Ayuntamiento de Sevilla que nos indicara las medidas que para impedir estos aparcamientos indebidos que ocupaban el acerado de la calle, pudieran estar impulsando. A la respuesta municipal recibida se acompañaban sendos informes de las Delegaciones de Gobernación y Fiestas Mayores y de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo considerando viables la instalación de hitos en la calzada, añadiendo que dicha instalación era competencia del distrito municipal correspondiente, por lo que solicitamos que se nos indicara el plazo aproximado en que se podrían instalar dichos elementos en la calzada.

Según la respuesta recibida, se autorizaba a la persona solicitante a instalar, cuando esta lo estimara oportuno, los hitos en la calzada según indicación y modelos facilitados, aunque el coste de instalación y mantenimiento de los mismos irían a cargo de aquélla. Al haber sido aceptada la pretensión, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

### 1.10.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

Actualmente tenemos abiertas quejas relativas a las dificultades de acceso a las paradas de autobuses en numerosas líneas de transporte urbano como consecuencia de la realización de obras de reurbanización en el conjunto histórico de Sevilla. (queja 21/0603).

También estamos tramitando falta de transporte público para acceso a los servicios básicos en Costa Esuri, Ayamonte (quejas 20/0235 y 21/1577).

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

En el ejercicio 2021 han sido numerosas las quejas relativas a la accesibilidad universal en los espacios públicos que aún están en trámite, solicitando la eliminación de barreras y calmado de tráfico; falta de accesibilidad en viario público a persona usuaria en silla de ruedas; incumplimiento de accesibilidad en tanatorio, etcétera.

También en materia de accesibilidad en los espacios de uso público en la [queja 19/3656](#) los reclamantes, actuando en nombre y representación de otras veinte personas, exponían que se habían presentado por los vecinos constantes escritos solicitando que se controlara la velocidad en la calle donde se situaba un centro de personas con discapacidad física y psíquica dado el alto número de siniestros que habían tenido lugar y la peligrosa velocidad a la que pasaban los vehículos, que se arreglasen las aceras y se hiciesen transitables, y que se adaptaran las mismas a lo establecido en la legislación de accesibilidad.

Según indicaban, el Ayuntamiento había atendido la petición para que se arreglasen las aceras completamente levantadas por las raíces de los árboles, e intransitables, pero había desatendido e ignorado la petición fundamental y prioritaria relativa al rebaje de los escalones que permitiera la accesibilidad en la acera donde era imposible transitar con un andador, carrito o silla de ruedas sin tener que bajar y subir dos altos escalones, respectivamente, siendo esta la única vía posible para los viandantes.

Tampoco había atendido el Ayuntamiento al escrito solicitando medidas eficaces para el control de la velocidad que permitiera que cualquier persona y en particular las **personas con discapacidades** físicas y psíquicas, pudieran cruzar la calle sin el peligro, accidentes y atropellos que venían sufriendo.

A pesar del tiempo transcurrido, el Ayuntamiento de Málaga no se había avenido a realizar las obras correspondientes para cumplir con el derecho de accesibilidad amparado en la legislación vigente, y en las



propias ordenanzas municipales, ni a la instalación de un semáforo o mecanismo que controlara la velocidad de los vehículos que subían hacia la autovía y que pasaban a gran velocidad, sin respetar los pasos de cebra.

Del informe recibido dimos traslado a las personas reclamantes con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudieran formular alegaciones o consideraciones acerca de su contenido.

Así lo hicieron exponiendo, entre otras cuestiones que fueron trasladadas al Ayuntamiento, que se realizaba una estimación de que las obras para hacer accesible el camino y adecuar el tránsito a la normativa sobre no discriminación, igualdad de oportunidades y accesibilidad universal pudieran comenzar a lo largo del primer semestre del año 2020. En el documento no se hacía mención alguna a medidas de control de la velocidad solicitadas en base a los muchos accidentes, daños sobre bienes y casas y atropellos que se habían producido en una calle en la que se ubicaba uno de los centros.

Por ello, solicitaban la adopción de más medidas de control de la velocidad ya que consideraban que seguía existiendo una gran peligrosidad vial en la zona, así como que se precisasen y concretasen los plazos para iniciar las obras de rebaje de las aceras en los pasos de peatones anunciadas por el Ayuntamiento.

En el informe municipal se nos dio cuenta de la respuesta expresa remitida a las personas afectadas señalando que la temática de la movilidad quedaba supeditada a la previa ejecución de los trabajos de accesibilidad. Al respecto se indicaba que el Área de Accesibilidad había emitido informe para la aprobación del Proyecto para la Mejora de Itinerario Peatonal Accesible en Camino de San Antón y calle Antonio Trueba. También se indicaba que se había iniciado el procedimiento por el que se dotaría presupuestariamente a las obras a ejecutar por el Área de Accesibilidad.

En sucesivos informes se fue dando cuenta de la elaboración del Proyecto para mejora del itinerario peatonal accesible en la zona y de la necesidad de tramitar una modificación de crédito para poder financiar las actuaciones que recogía, así como de que el importe de la ejecución del Proyecto seguía pendiente de la aprobación de la modificación de crédito citada. Finalmente se nos informó que una vez aprobada y notificada dicha modificación que incluía el importe del Proyecto, se estaba procediendo a la confección de los distintos informes necesarios para remitir el correspondiente expediente al Servicio de Contratación y Compras, previéndose su ejecución material dentro de los próximos 6 meses.

Considerando el asunto planteado en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

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

En lo relativo a la accesibilidad en las instalaciones, en este caso municipales, en la **queja 20/0775**, la persona reclamante exponía que presentó un escrito en el Ayuntamiento de Almería solicitando a la Concejalía de Promoción de la Ciudad y Comercio, la **adaptación para personas con discapacidad del aseo del cementerio de la ciudad**. Un mes después, recibió respuesta por escrito de la empresa concesionaria del cementerio, comunicándole que no tenían previsto para el presente ejercicio una reforma de los aseos del cementerio, al existir otras cuestiones que requerían de actuaciones más urgentes.

Por ello, admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Almería que nos indicara si, con cargo al ejercicio presupuestario de 2020, se tenía previsto dotar de accesibilidad a los aseos del cementerio o, de no ser así, que nos trasladaran las razones por las que se posponían nuevamente estas necesarias obras de adaptación.

Según la respuesta municipal recibida, el servicio público de cementerios se venía prestando en régimen de concesión administrativa por una empresa que tenía la obligación de realizar las acciones necesarias para la correcta prestación de los servicios dentro del cementerio municipal. Desde el Área de Servicios Municipales, de acuerdo con las facultades de esta administración de vigilar y tutelar los intereses generales de competencia municipal, se tenía previsto la construcción en dicho cementerio, de un aseo adaptado a personas con movilidad reducida con la finalidad de suprimir las barreras arquitectónicas que limitaban y restringían su capacidad deambulatoria, así como cumplir con la normativa vigente de accesibilidad y solventar los problemas expuestos, obras que se tenía previsto realizar lo antes posible.

Dado traslado de esta información a la persona interesada para que formulara las alegaciones y consideraciones que estimara oportunas y no habiéndose recibido las mismas, consideramos aceptada la pretensión planteada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

### 1.10.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.10.3.1. Colaboración de las Administraciones

La colaboración en materia de movilidad y accesibilidad por parte de las administraciones municipales a las que nos dirigimos suele ser buena en cuanto a la satisfacción de las pretensiones planteadas por las personas afectadas, dado lugar a que muchas de las quejas las cerremos en vías de solución o, en otro caso, sin advertir irregularidad de la actuación municipal.

No obstante, la tramitación de muchos de estos expedientes de queja se alarga en el tiempo pues nos vemos obligados a realizar variadas peticiones de informe y su reiteración ante la falta de respuesta en plazo, a fin de hacer el seguimiento de las actuaciones municipales encaminadas a su resolución.

#### 1.10.3.2. Resoluciones no aceptadas

- Queja 16/1510, dirigida al Ayuntamiento de Granada, relativa a disconformidad con ubicación de parada de autobuses en lugar cercano a centro escolar.
- Queja 17/1749, dirigida al Ayuntamiento de Almería, relativa a disconformidad con sanción de tráfico.
- Queja 18/5833, dirigida al Ayuntamiento de Bailén, relativa a demanda de mejora de señalización vial en vía urbana, silencio municipal.