



accesibilidad, además de evidenciar que gran parte de los veladores se ubicaba en la vía pública en el carril derecho de circulación de vehículos generando una grave situación de riesgo para los propios usuarios de los veladores.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos informe sobre diversas cuestiones afectantes a esta terraza de veladores, recibiendo un primer informe del Ayuntamiento de La Rinconada según el cual no se había concedido autorización para la estructura auxiliar y por ello se había **incoado expediente sancionador**. También se nos informaba que se había detectado por el técnico municipal un claro incumplimiento de esta terraza de veladores.

Por otra parte, respecto a los veladores colocados fuera de la acera, advertía el técnico que *“no se aprecian en las fotografías elementos que garanticen la seguridad de los usuarios de la terraza”* y que, *por todo ello, se proponía la apertura de expediente administrativo y la adopción inmediata de una serie de medidas para garantizar la accesibilidad y eliminar riesgos.”*

Además, se proponía también que *“mientras tanto, deberá ordenarse la suspensión provisional parcial de la actividad de la terraza, hasta que se adopten las medidas y se presente documentación acreditativa del cumplimiento de la normativa señalada y restante de aplicación.”*

En vista de esta propuesta, reflejada en un Decreto posterior al informe técnico, solicitamos al Ayuntamiento de La Rinconada que nos informara si se había dado cumplimiento.

En un segundo informe se nos trasladó por el Ayuntamiento que el titular del bar había presentado alegaciones y un posterior recurso de reposición, que resultó desestimado; no obstante, la persona que planteó la queja nos trasladó que el bar había eliminado parte de los elementos fijos que impedían el tránsito por el acerado de la calle pero que, en cuanto a los problemas de ruido por los veladores para 80 personas en la calle, no se había dado solución.

Por ello, solicitamos un tercer informe al Ayuntamiento, al que expresamente pedimos su valoración sobre la contaminación acústica de la terraza de veladores de este bar y sobre las medidas que se fueran a adoptar para comprobar los niveles y, en su caso, garantizar que se cumplen los objetivos de calidad acústica y que no se vulnera el derecho al descanso de las personas que residen en la zona.

Este tercer informe ha llegado pocos días antes de la redacción de este Informe Anual, por lo que no ha podido ser evaluado aún y, en consecuencia, a esta fecha sigue el expediente en tramitación.

...

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

En relación con la infancia, merece destacarse, por último, la mediación llevada a cabo en materia de **seguridad vial**, que traía como causa el atropello de una menor en el casco antiguo de una ciudad. A pesar de las restricciones al tráfico y las limitaciones de velocidad, los vecinos solicitaban al Defensor una intervención mediadora para generar consenso sobre puntos ciegos y zonas a reforzar, además de las medidas ya existentes. Se facilitó a través de nuestra mediación la necesidad de una mayor conexión y comunicación entre personal técnico del consistorio y los propios vecinos, por lo que realizaron una visita conjunta a las calles más conflictivas. Una vez evaluada la situación, ambas partes se comunicaron las diferentes mejoras que eran posibles, y que el Ayuntamiento se comprometió a adoptar en el contexto de la mediación ([queja 24/3125](#)).

...



2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

...

Otro contexto donde el ruido ha sido el motivo de nuestra intervención son aquellos conflictos que nos presentó la ciudadanía, asociados al ruido derivado del tráfico rodado ([24/0383](#), [24/0990](#), [24/1117](#)), que han finalizado todos con acuerdos totales.

El modelo de intervención mediadora de la Defensoría en estos casos trata de explorar y concretar qué aspectos consideran los afectados que producen más ruido del tráfico que discurre por sus calles, compartir la información y tratar de minimizar y erradicar la problemática. En cada escenario, con sus particularidades y casuística: pavimentos adoquinados, aperturas de nuevos viarios, inexistencia de elementos disuasorios para la velocidad, ausencia de señalización, cortes de tráfico por la celebración de eventos, o arquetas hundidas en el pavimento.

Es habitual en estas mediaciones que los afectados acudan con ideas o propuestas cuyo análisis y discusión resulta sumamente oportuna, pues normalmente, con la participación de la policía local se valora la información de posible idoneidad o no, o el compromiso de estudio si las propuestas no se hubiesen contemplado por la administración.

Los afectados suelen recibir información sobre la planificación prevista por la administración local, así como las diferentes cuestiones presupuestarias, faseado de ejecución o temporalidad que puedan concurrir. Y en muchas ocasiones los vecinos reciben el reconocimiento de resultar fuente de información precisa, tanto de las causas específicas que producen el ruido, como de los puntos ciegos y problemáticos conforme a su experiencia, así como nace una diversidad de ideas y posibilidades para su valoración. Además, y en la medida que nos desplazamos en nuestras intervenciones mediadoras, solemos visitar in situ con los afectados el lugar controvertido, o bien suele resultar un pacto entre la administración y los vecinos fijar una visita conjunta.

...

2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

...

En otra línea, se han gestionado en mediación durante 2024, asuntos relacionados con **ordenación del tráfico**, de los cuales destacamos los siguientes:

En el expediente [24/0990](#) la problemática resulta cuando se abren al tráfico rodado los accesos a una nueva urbanización a través de un tramo antiguo de una urbanización colindante. Los propietarios de ésta, que tiene más de veinte años de antigüedad, son los promotores del asunto, y nos explican las condiciones en las que se encuentra una vía, y que no soporta el volumen de tráfico, pues la calle ha pasado a ser un vial de acceso a la localidad, transitando vehículos de mucho peso y autobuses, en un constante tráfico. Su tramo de calle no solo está en peores condiciones, además se encuentra en pendiente y lo consideran un peligro por la velocidad que a veces alcanzan los vehículos, siendo inexistente la señalización limitadora de dicha velocidad, o la existencia de alguna medida disuasoria.

Siendo una zona residencial, transitan todo tipo de vehículos por una vía de doble sentido. Señalan que si bien en una zona nueva sí se tiene previsto, sin embargo en su tramo no, y cuando se cruzan estos vehículos con los turismos se producen atascos habitualmente y tienen dificultad para salir de la localidad. Por ello, piden que se limite la velocidad y el acceso a vehículos de gran tonelaje, además de que se estudie la posibilidad de que dicho tramo de la avenida sea unidireccional.

La Policía Local empatiza con los vecinos y reconoce que en el tramo de la Avenida referido presenta actualmente un problema de seguridad vial y peatonal tras la apertura y conexión de una zona urbanizada recientemente. Son conscientes de las condiciones actuales, que producen un efecto de embudo en una vía, que está siendo usada como salida de la localidad. Por otra parte informó de que el año pasado se tramitó un expediente de contratación que ha culminado recientemente y que les va a permitir realizar algunas actuaciones de mejora en el sentido de algunas peticiones de



formuladas, en orden a que repercutan en mejores condiciones de seguridad del tráfico vial y peatonal. En este sentido, el Jefe de la Policía Local, ve factible reforzar los siguientes aspectos:

- ▶ La señalización vertical y limitar la velocidad a 30 kilómetros por hora.
- ▶ Señalización sobre el suelo de las vías rodadas.
- ▶ Colocar dos badenes en el tramo afectado.
- ▶ Liberar los aparcamientos existentes en la acera frente a las viviendas, para dar la misma amplitud a la vía rodada que a la zona nueva de la Avenida.
- ▶ Adecuar la acera frente a las viviendas, que es casi inexistente; debería ampliarse para la seguridad peatonal.

Además de ello, el alcalde sugiere el estudio de limitar el tránsito a vehículos pesados (3.500 Kg.) y autobuses en la fechas de más confluencia, que parece ser en verano, sugiriendo quizás realizar una carta de recomendación a las empresas de transportes de viajeros que transitan en la localidad. En este sentido, los vecinos agradecen las propuestas y el esfuerzo de estudiar algunas peticiones, y recibimos como comentario de la Administración lo siguiente: *“Ha resultado gratificante y satisfactorio el método utilizado para intentar resolver las necesidades de la ciudadanía”*.

También recibimos retroalimentación de información, con la valoración en este caso de la ciudadanía: *“Gracias por la actuación llevada a cabo. Valoramos muy positivamente la reunión mantenida”*.

Otro asunto de esta materia, es el expediente [24/3125](#) que nos llega con un escrito del siguiente tenor:

“En 2018 contacté con el DPA por un problema de ruido con un albergue próximo a mi domicilio. Gracias en gran parte al trabajo de la mediadora, con los encargados del albergue y el Ayuntamiento llegamos a un acuerdo en 2020. El número del expediente de este caso era Q18/5904.

Ahora me pongo en contacto con ustedes con la esperanza de que me pueden ayudar de nuevo con un problema mucho mas grave. El 17 de mayo de 2022 mi hija fue víctima de un atropello por un coche que circulaba en dirección contraria en una zona peatonal. Sufrió un aplastamiento de la pierna derecha que le causó una fractura abierta de tibia G&A tipo IIIA.

Desde entonces hemos entregado dos peticiones firmadas por 173, 153 vecinos y 7 instancias, pidiendo medidas de seguridad al Ayuntamiento. Hasta la fecha de hoy, el Ayuntamiento no ha tomado ninguna acción para solucionar el grave peligro que corren los peatones en la zona donde atropellaron a mi hija”.

Se ofreció mediación para este supuesto, que fue aceptada por las partes y a resultas del proceso se alcanzaron los siguientes acuerdos:

- ▶ *Se procederá a cortar algunas calles haciendo que los residentes solo puedan acceder a sus viviendas por una o dos rutas. Siempre que se consensúe entre todos los vecinos afectados.*
- ▶ *Tras la instalación de los elementos que cortan algunas calles, el Ayuntamiento procederá a pintar plazas destinadas al aparcamiento. La Responsable de la Unidad Técnica de Señalización confirma que pintarán estas plazas en zig-zag, para evitar que haya rectas donde los coches pueden circular a mayor velocidad.*
- ▶ *Existe una iniciativa del Ayuntamiento de homologar un modelo de macetero, aún en proyecto, que los vecinos podrían solicitar para poner enfrente de sus viviendas, y así evitar que los coches circulen demasiado cerca de los accesos a las casas.*

Finalmente, los vecinos agradecieron y valoraron la actitud de los miembros de la corporación como muy colaboradora, así como se agradeció a la Institución del Defensor el apoyo prestado.

Por otra parte, en el expediente [24/4150](#), una Plataforma vecinal requería nuestra intervención para subsanar desajustes que consideraban existentes en el **servicio de transporte público de autobuses** de su Distrito con el centro de la ciudad. Parece que la línea había sufrido varios cambios, aumentando las paradas y se resentían horarios que consideraban esenciales, como los primeros de la mañana y los de mediodía. La entidad gestora del transporte mostró en



el proceso mediador el sistema de seguimiento y monitorización con la que cuenta la línea, siendo una labor intensa, debido precisamente a los cambios introducidos. Además, en dos ocasiones habían facilitado a la Delegada municipal del Distrito, informes, pues a través de ella conocían la incidencia denunciada.

Así, mostró su voluntad y flexibilidad para seguir buscando medidas que contribuyan al ajuste definitivo de la línea. Se aclaró a los interesados que se había elaborado un nuevo informe para esta reunión, donde se proponen modificaciones puntuales en algunos horarios, atendiendo al estudio realizado sobre las incidencias recogidas, y aun cuando el mismo debía contar con la aprobación y consenso pertinentes, que también remitirán, se señala que el documento se había elaborado basándose en el criterio de perjudicar lo menos posible la movilidad de horarios, en aras de mantener aquello a lo que los vecinos del Distrito están habituados.

A partir de dicha premisa, se ajustaron cambios de anticipación en pocos minutos en los horarios donde más se resiente el cumplimiento, con el fin de observar presumibles mejoras o nuevas incidencias. Los vecinos agradecieron la información y los refuerzos introducidos estos meses atrás y comunicaron que los mismos habían resultado efectivos. La otra parte, reiteró su disposición para colaborar en la transmisión de la información para calmar la inquietud vecinal al respecto.

...

2.4. Resoluciones

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

...

[Queja 23/6494](#)

- ▷ **Administración afectada:** Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con el resultado desfavorable de la revisión de su vehículo en la ITV y con la respuesta a la hoja de reclamaciones presentada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, se valore la inclusión en el manual de procedimiento de Inspección de Estaciones ITV como buena práctica la utilización del aparato que mide la profundidad del dibujo de los neumáticos en los casos en los que el titular del vehículo muestre su disconformidad con la inspección.

...

2.4.2.4. Movilidad y accesibilidad

[Queja 24/4365](#)

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda