



movilidad reducida usuarias de sillas de ruedas, salvo el caso excepcional de que la zona peatonal no resulte accesible.

Como suele ser habitual, las quejas en materia de **transporte público** vienen referidas a la carencia de un transporte público de viajeros adecuado en determinadas zonas, solicitándose por las personas afectadas el aumento de la frecuencia horaria, la mejora de la prestación del servicio e incluso su implantación cuando no existe.

En relación con esta concreta cuestión, en el presente ejercicio hemos incoado tres quejas de oficio: sobre la demanda de mejora en la frecuencia y horarios de la línea 21 de la Empresa Municipal de Transportes de Málaga; sobre la escasa frecuencia y capacidad del transporte público en autobús en la barriada Río San Pedro de Puerto Real y por último, siguiendo anteriores iniciativas similares respecto a otros centros penitenciarios, hemos llevado a cabo la apertura de queja de oficio en orden a que los familiares de las personas internas en el Centro Penitenciario Málaga II, ubicado en el término municipal de Archidona, puedan disponer de un transporte público adecuado que permita su acceso al mismo de forma que puedan visitarlas, propiciando su reinserción y evitando su desarraigo.

La problemática del **acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos** da lugar a que cada año se presenten denuncias sobre la carencia de vehículos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas o disconformidad con la frecuencia y horario de estos vehículos, cuando no derivadas del deficiente funcionamiento de las plataformas de los autobuses que posibilitan la subida de estas ayudas técnicas.

En relación con esta cuestión, pero concretada al **servicio público del taxi**, hemos incoado de oficio queja debido a la existencia de problemas para que las personas con discapacidad puedan disponer de taxis adaptados en la ciudad de Cádiz.

Por su singularidad, no queremos dejar de citar una queja tramitada a instancia de una organización de consumidores y usuarios relativa a la carencia de personal especializado expendedor de carburante en las estaciones de servicio para los vehículos de personas conductoras con movilidad reducida, considerándolo como una infracción a la nueva Ley andaluza de personas con discapacidad.

Continuando con el apartado de **accesibilidad**, nos llegan los problemas que se derivan de la existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas que dan lugar a que las personas afectadas o sus familiares soliciten su eliminación o, por el contrario, planteen la necesidad de que las obras en el viario público se ejecuten con criterios de accesibilidad universal.

Así, se nos hacen llegar numerosas quejas por la existencia de **barreras en los itinerarios peatonales**, obstáculos, carteles y bolardos que dificultan la movilidad. Por otra parte, también como cada año, se nos remiten quejas por la existencia de barreras en edificios públicos como en oficinas expendedoras del DNI, instalaciones municipales de deportes, edificios e instalaciones de ocio, o para el acceso a estaciones de ferrocarril.

## 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 se aprecia un notable incremento de las cuestiones planteadas, lo que ha motivado a su vez un aumento de las resoluciones emitidas. Pero centrándonos en aspectos concretos, se han planteado asuntos tales como problemas de inseguridad vial en determinadas vías o rotondas; errores de señalización vial tanto vertical como horizontal; calles en las que estando prohibido el aparcamiento, por parte de la policía local se toleran constantes infracciones; desconexión vial entre barriadas de la misma localidad; tránsito no ordenado de ciclistas por zonas peatonales; inseguridad en accesos a centro educativo, demandas de peatonalización, etcétera.

En la queja 16/6368 se denunciaba que una persona, por su cuenta y riesgo, había pintado de amarillo una parte del viario para reservarse un aparcamiento sin que, por parte municipal, se adoptaran medidas efectivas para evitarlo. Ello nos llevó a tener que formular **Recomendación** al Ayuntamiento de Huétor



Vega de que, siendo evidente que no es posible permitir que sean los particulares los que determinen la señalización viaria en la calzada, con carácter urgente se realizaran las actuaciones precisas para que la señalización irregularmente pintada en la calzada fuera eliminada incoándose, en caso contrario, al infractor el correspondiente expediente sancionador.

Por las actuaciones practicadas en el expediente pudimos conocer que en el asunto en cuestión subyacía un problema de conflictividad vecinal entre dos familias. Atendiendo a esta Resolución, el Ayuntamiento nos comunicó las actuaciones llevadas a cabo por el Juzgado de Paz en acto de conciliación que habían determinado que, finalmente, el vecindario discrepante se había comprometido a mantener el más alto nivel de paz y tranquilidad vecinal y que, en caso de surgir nuevas controversias, acudirían nuevamente a la mediación del citado Juzgado. Estimando que la intervención referida había contribuido de forma positiva a la solución del problema y que había sido **aceptada** en términos generales nuestra Resolución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También se denunciaba una posible señalización irregular, en este caso de zona de carga y descarga, en la **queja 16/6369**. Tras diversas actuaciones, recomendamos al Ayuntamiento de Cortes de la Frontera que aclarara si se había procedido a la debida señalización viaria de la zona en cuestión y, asimismo, si se habían llevado a cabo actuaciones encaminadas a la investigación de una posible privatización de terrenos comunales y, de ser así, a la recuperación de los mismos. En caso negativo, pedimos conocer las causas que hubieran determinado que no se actuara en el sentido antes indicado.

Con fecha 3 de enero de 2020, recibimos escrito de la Alcaldía, comunicando que se había señalado adecuadamente una plaza de carga y descarga con lo que esperaba que quedarán solucionados los problemas existentes.

En la queja 16/2890 se nos trasladaba la inquietud vecinal ante un proyecto de remodelación viaria, iniciativa del Ayuntamiento de Andújar. Ante el persistente silencio municipal a nuestras reiteradas peticiones de informe, formulamos **Recomendación** para que, por parte del Ayuntamiento, se emitiera una respuesta expresa a las alegaciones de la asociación de vecinos respecto a esta ordenación viaria, indicando en caso contrario las razones por las que no se estimaba procedente su toma en consideración y las medidas previstas para que, a resultas de esta remodelación del viario, no se ocasionaran perjuicios y molestias a las personas residentes en otras calles de la localidad que pudieran resultar afectadas.

Pasado un año aproximadamente de la remisión de la anterior Resolución y unos dos meses desde que comunicamos al Ayuntamiento la inclusión de este expediente en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía a causa de su falta de respuesta, se nos indicaba por parte de esa Alcaldía que consideraba respondida nuestra petición de informe y posterior Resolución al haberse informado de la remodelación de la calle Lope de Vega con ocasión del expediente de **queja 14/6071**.

Aclaremos a la Alcaldía que el objeto del presente expediente de queja era la reclamación del vecindario de otras calles de ese municipio disconformes con las molestias que, para ellos, ocasionaba dicha remodelación y pretendíamos que pudieran obtener una respuesta expresa al escrito de alegaciones formulado por la asociación de vecinos respecto a esta ordenación viaria. Consideramos que esta Recomendación seguía sin ser atendida por parte municipal, por lo que nos ratificamos en la inclusión de este expediente de queja en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Igualmente nos hemos visto obligados a incluir en este Informe Anual la queja 18/0879, en la que la persona reclamante nos exponía la imposibilidad frecuente de poder salir de su garaje debido a aparcamientos indebidos de conductores desaprensivos. Formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Sevilla para que se adoptaran las medidas que fueran necesarias a fin de evitar el aparcamiento indebido de vehículos, bien sea mediante la instalación de bolardos, como demandaba el afectado, o mediante otra señalización que se estimara adecuada con tal finalidad.

Se contestó por parte municipal a nuestra Recomendación desatendiendo de forma argumentada la misma. Entendemos que se explican las causas que impiden acceder a la pretensión de la parte interesada de que sean instalados bolardos en la calle donde tiene su garaje, aunque no se da cuenta de ninguna otra medida o señalización que, atendiendo a nuestra Recomendación, permita evitar el aparcamiento indebido de vehículos en dicha calle, que es lo que origina las continuas molestias y perjuicios que sufre.



Por ello, hemos incluido la queja en este Informe Anual, por no haber sido atendida en su totalidad la Resolución formulada.

En la queja 18/4277, se nos exponía la consideración de 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. Hemos formulado **Recomendación** al Ayuntamiento para que la reclamación sea atendida informando de las medidas y señalización que, en su caso, se haya efectuado o se tenga previsto instalar a tal efecto. Daremos cuenta en el próximo Informe Anual de la respuesta que, finalmente, nos haga llegar el Ayuntamiento de Sevilla.

La demanda de mejora de señalización vial en una vía urbana muy transitada de Bailén motivó la queja 18/5833 en la que **recomendamos** al Ayuntamiento que se diera respuesta a la mayor brevedad posible a la solicitud de la persona reclamante, señalando si comparte que la calle en cuestión necesita implementar medidas para mejorar su seguridad vial, mejorar su estado de limpieza y subsanar su carencia parcial de acerado y, de ser así, nos indique las medidas previstas y el plazo aproximado en que podrán acometerse. Tras trasladar posteriores alegaciones en las que se reiteraba la necesidad de adoptar las medidas expuestas para mejorar la situación de esta calle, nos encontramos a la espera de respuesta municipal.

Asimismo, en lo que se refiere a ordenación del tráfico, hemos formulado **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. Nuestra Recomendación lo ha sido en el sentido de que se emita un pronunciamiento expreso y sin demoras acerca de la petición formulada de colocación de elementos reductores de la velocidad en la calle en cuestión señalando si se accede a ello o, de no ser así, indicando las causas por las que no se estime procedente. También nos encontramos, a la fecha de cierre de este Informe Anual, a la espera de respuesta municipal.

Por otra parte, se han resuelto favorablemente varias **quejas relativas al silencio de las Administraciones municipales competentes en materia de tráfico**. Así ocurrió en la queja 18/5983, en la que se solicitaba información acerca de una reserva de aparcamiento; en la queja 19/2228, ante la ausencia de respuesta a una solicitud de prohibición de estacionamiento en acera situada frente a garaje; en la queja 19/2977, sobre solicitud de eliminación de pasos de peatones elevados en rutas de transporte público, etcétera.

Sin embargo, no hemos obtenido un resultado positivo en dos quejas relativas a silencio municipal en materia de tráfico y transportes. Así, en la queja 17/4000, se denunciaba el silencio del Ayuntamiento de Utrera ante una solicitud de licencia de vado. El caso es que, tras numerosas actuaciones, ya en el año 2019, formulamos **Recomendación** para que el Ayuntamiento aclarase si, una vez aprobado y entrado en vigor el Proyecto denominado "Definición de las reservas legales de aparcamiento en distintos sectores y áreas del PGOU", ello conllevaría la posibilidad de otorgar la licencia de vado pretendida por la persona reclamante. En caso positivo, también interesábamos que se aclarara el plazo aproximado en que se estimaba que comenzaría la vigencia de dicho Proyecto. El Ayuntamiento de Utrera no ha dado respuesta alguna a esta Resolución, lo que nos obliga a dar cuenta de ello en este Informe Anual.

**"Resuelto favorablemente varias quejas relativas al silencio de las Administraciones municipales en materia de tráfico"**

Similar situación a la anterior ha acaecido con ocasión de la tramitación del expediente de queja 18/0604 planteada por el silencio del Ayuntamiento de Ronda ante la solicitud de implantación de un tren turístico en esa población. Ese mismo silencio que afectaba al reclamante afectó a nuestras peticiones de informe al Ayuntamiento, pese que a que formulamos Recordatorio y Recomendación para que se emitiera la respuesta expresa que resultara procedente. Por tanto, nos hemos visto obligados a dar cuenta de esta ausencia de colaboración municipal en este Informe Anual.

Por último, debemos informar de la queja 17/6620 en la que la persona reclamante nos exponía que solicitó al Ayuntamiento de Villamartín que se diera solución al estado actual de abandono y deterioro en el que se encuentran las instalaciones de una pista de educación vial ubicada en esa localidad. Pese



a nuestra Resolución, el Ayuntamiento no nos ha respondido, por lo que debemos informar de esta total ausencia de colaboración municipal a las funciones que desarrolla esta Institución.

#### 1.9.2.1.2. Régimen sancionador

Este año han sido numerosos los expedientes de queja, 24 casos, 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. Este elevado número nos impide realizar una reseña individual de cada uno de estos casos, por lo que solamente haremos mención a uno de ellos, que nos ha parecido especialmente relevante, y a aquellos en los que hemos emitido una resolución durante la tramitación de la queja.

En la **queja 19/4220**, la persona afectada, en síntesis, nos planteaba que había recibido 19 multas del Ayuntamiento de Granada por una misma infracción de tráfico, consistente en circular por zona peatonal con dirección a Carrera del Darro. Había presentado alegaciones adjuntando como medio de prueba fundamental una autorización municipal de acceso, pero no se había tenido en cuenta la misma.

Tras nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Granada nos manifestó que efectivamente la reclamante contaba con autorización para acceder al barrio del Albayzin, pero no a través de la Carrera del Darro ya que se trataba de autorizaciones independientes.

La afectada formuló alegaciones al informe municipal exponiendo, en síntesis, que el texto de la autorización municipal de que disponía le había inducido al error de acceder a través de la Carrera del Darro. A raíz de las apreciaciones que expusimos al Ayuntamiento de Granada, éste nos dio cuenta de la resolución dictada en la que se disponía la anulación de los expedientes sancionadores de tráfico que afectaban a la interesada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Sin embargo, en la queja 18/4265, por disconformidad con sanción de tráfico manifestando la persona reclamante que el vehículo con el que se indicaba que se había incurrido en la infracción denunciada nunca había estado en el municipio, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Valencina de la Concepción con objeto de que, mediante los trámites legales que procedieran, fuera anulada la resolución dictada, retrotrayendo las actuaciones en el procedimiento sancionador, acordando la apertura de un nuevo periodo de valoración de las pruebas y documentación existente, y dictando, tras su práctica y el resto de las actuaciones necesarias, la resolución que resultara procedente.

Expresábamos que, en caso contrario, no se estaría reconociendo el derecho a la presunción de inocencia de la entidad propietaria del vehículo habida cuenta de que no se da opción a la posibilidad de que se cuestione, aportando las pruebas de que disponga, el valor probatorio con que cuentan las denuncias de los Agentes de la Autoridad.

Aunque comunicamos al Ayuntamiento la inclusión de este expediente de queja en este Informe Anual, ya en 2020 hemos recibido comunicación municipal mostrando su disposición favorable a aceptar las pretensiones de la entidad afectada, a la que se ha dirigido escrito explicando la manera en que debe proceder para poder anular la sanción impuesta.

En la queja 18/0491, la persona afectada nos decía que no se había respetado por el Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación su derecho a obtener una resolución expresa de los recursos formulados. Tras nuestra petición de informe, se nos explicó, por parte municipal, que son numerosos los expedientes sancionadores en materia de tráfico que se tramitan por lo que, debido a circunstancias incidentales, era posible que se pasen los plazos de contestación. Se añadía que estando clara la obligación de la Administración de resolver en todos los procedimientos, también existía la figura del silencio, en este caso negativo, para que el ciudadano pudiera, si no está conforme, acudir a la vía contencioso-administrativa. Por último, se aludía a la gravedad de la infracción que dio origen a este expediente sancionador.

Acudiendo a la regulación procedimental vigente y al debido respeto a los derechos reconocidos a las personas interesadas, formulamos **Recomendación** concretada en la necesidad de que fuera dictada la resolución motivada que resultara procedente ante el recurso de reposición formulado en su día. El Ayuntamiento contestó a nuestra Recomendación discrepando de forma argumentada con ella, pero



entendimos que lo expuesto no desvirtuaba en modo alguno nuestra Resolución por lo que, ante la discrepancia técnico-jurídica apreciada, damos cuenta de ello en este Informe Anual.

También hemos apreciado una discrepancia técnica de este tenor en la queja 19/1163 por parte del Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación Provincial de Sevilla al que formulamos Recordatorio del deber legal de observar el artículo 103 de la Constitución Española, que obliga a la Administración a actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho de forma que queden excluidas situaciones de indefensión en el curso de la tramitación de procedimientos sancionadores de tráfico.

Así mismo el artículo artículo 90.1 del texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos y Seguridad Vial dispone que, en ausencia de dirección electrónica vial y de indicación expresa de un domicilio para el procedimiento, la notificación de las denuncias se practicará en el domicilio que figure en los registros del organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico.

Por ello, recomendábamos que, dado que cabe estimar como defectuosa e inválida la notificación de la denuncia practicada en el procedimiento sancionador que nos ocupa, se procediera, previos trámites legales preceptivos, a la anulación de la resolución sancionadora dictada y a la devolución de la cantidad indebidamente embargada a la empresa titular del vehículo.

En la respuesta que se nos remitió, se nos trasladaron diversas reflexiones justificativas de la no aceptación de la Resolución dictada que, en síntesis, se centraban en que admitir nuestra **Recomendación** implicaría un procedimiento de revisión de oficio con informe favorable del Consejo Consultivo, que la entidad afectada no se había encontrado en una situación de indefensión a tenor de la jurisprudencia existente y se defendía la válida práctica de la notificación al aceptarla una persona sin rechazarla vulnerando el deber de colaboración con la administración, etcétera. En definitiva, de forma argumentada, se expresaba una discrepancia técnica con nuestra Recomendación, lo que determinó la inclusión de esta queja en este Informe Anual.

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.

Lo cierto es que, tras numerosas gestiones y a la vista de los informes emitidos, finalmente se determinó que sí era procedente la intervención de la policía local en dicho lugar, aunque la persona afectada siga discrepando con ello pero, en cuanto al problema de los daños, 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. Recientemente nos ha llegado la preceptiva respuesta municipal que próximamente será objeto de la pertinente valoración.

También por problemas derivados de daños en vehículos tras traslado de la grúa municipal hemos tramitado el expediente de queja 16/0794, en el que hemos recordado al Ayuntamiento de Marbella 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, que establece que los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las administraciones públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley.

En virtud de ello, hemos formulado **Recomendación** para que sea incoado el expediente de responsabilidad patrimonial que, por los posibles daños causados al vehículo durante el traslado de la grúa municipal, ha venido siendo reiteradamente solicitado por la persona afectada y por esta Institución. Nos encontramos a la espera de la preceptiva respuesta municipal.



Por su parte, en la queja 17/1749 se reclamaba que, cuando la persona afectada fue objeto de denuncia por un agente de la policía local, no recibió notificación alguna señalándole que ya la recibiría en su domicilio, pero lo cierto es que ello no ocurrió, impidiéndole abonar la sanción de forma voluntaria con el descuento correspondiente. Dado que el Ayuntamiento de Almería no atendía nuestras peticiones de informe, le formulamos **Recomendación** para que fueran realizadas cuantas actuaciones sean necesarias para que, sin nuevas demoras, se aclaren los trámites realizados en el expediente sancionador que afectó al reclamante, aclarando las circunstancias por las que la denuncia no le fue notificada en el acto.

En la respuesta que se nos remitió se explicaban las circunstancias del caso, señalando que, en el boletín de denuncia, consta la expresión de que el reclamante quedó enterado de la denuncia, por lo que se considera que quedó notificado en el acto y ello obvió la necesidad de notificársela por correo. Ello determinó que el afectado pagara voluntariamente la sanción impuesta de 200 euros. 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 produce la notificación al no entregarse al afectado documento alguno durante la formulación de la denuncia, lo cierto es que éste no pudo disfrutar de la reducción de 50% de la sanción o, en su caso, formular alegaciones, que es lo que motivaba su queja.

Por ello, hemos reiterado nuestra Resolución al Ayuntamiento interesando que se nos exponga si se reconoce el perjuicio causado al reclamante y, en tal caso, si al menos, debido al pago voluntario de la sanción, se le va a reconocer su derecho a la reducción del 50% del importe de la misma. En este momento nos encontramos a la espera de nueva respuesta municipal.

### 1.9.2.1.3. Aparcamientos

En este apartado hemos recibido pocas reclamaciones, aunque podemos citar el caso de una persona funcionaria que se quejaba de que se le prohibía dejar su bicicleta en el interior de una Delegación Territorial, queja que cerramos al no advertir irregularidad y estamos tramitando otras quejas referidas a las dificultades vecinales para poder estacionar en el casco histórico de Málaga o a la prohibición de estacionamiento de autocaravanas en la playa de El Palmar.

Sí creemos reseñable la queja 18/1257 en la que se denunciaba la ausencia de desarrollo por parte del Ayuntamiento de la Ordenanza municipal para la obtención de la tarjeta de aparcamiento en zona de estacionamiento regulado en superficie con el consiguiente perjuicio que, a juicio de la persona interesada, ello ocasiona a comerciantes y trabajadores.

En la respuesta de la Delegación de Movilidad se nos exponía que, dados los datos de las plazas en explotación y las plazas de residentes que cubren las previstas en el pliego de condiciones, no se aconseja técnicamente el desarrollo de la determinación de los distintivos de los denominados grupos homogéneos, al no disponerse de plazas para poder atender sus peticiones.

Tras recibir alegaciones sobre este posicionamiento municipal, formulamos **Recomendación** para que se dieran a conocer los datos de las plazas en explotación y las plazas de residentes que cubren las previstas en el pliego de condiciones de la zona azul. Ello por cuanto, según el Ayuntamiento, son precisamente tales datos los que desaconsejan el desarrollo de la determinación de los distintivos de los denominados grupos homogéneos (como personas trabajadoras o autónomas), que era una de las medidas previstas en la "Ordenanza municipal para la obtención de tarjeta de aparcamiento en zona de estacionamiento regulado en superficie". Medida cuya aplicación ahora se descarta al no disponerse de plazas, según tales datos, para poder atender las peticiones en tal sentido.

Considerábamos necesaria una aclaración al respecto ya que las previsiones de la Ordenanza despertaron, en su día, las lógicas expectativas del personal afectado por la imposibilidad de estacionar en determinadas zonas de la ciudad en las que se encuentran sus centros de trabajo.

Para aclarar el posicionamiento municipal sobre nuestra Resolución, se nos ha remitido informe del Servicio de Proyectos y Obras en el que se señala, en síntesis, que el estudio económico que obra en el expediente de contratación del servicio público de estacionamiento regulado en superficie se basa en un máximo de 4400 plazas para conseguir un equilibrio económico-financiero durante la gestión del contrato,



resultando que, tras cinco años desde la concesión del servicio, el número de residentes aforados en 2019 es de 4848, por lo que dado este incremento de más del 10% sobre el máximo previsto, no es posible atender nuevas demandas como la que se formulaba.

Así las cosas, al haberse aclarado, siguiendo nuestra Recomendación, los datos de las plazas en explotación y las plazas de residentes que cubren las previstas en el pliego de condiciones de la zona azul, que desaconsejan el desarrollo de la determinación de los distintivos de los denominados grupos homogéneos, entendemos que ha sido **aceptada** nuestra Resolución aunque lamentablemente ello suponga que no se haya podido ver atendida esta demanda particular al respecto.

#### 1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público

En esta materia es variada la casuística y, al margen de las quejas de oficio iniciadas a las que hemos hecho mención en nuestra introducción, 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.

En este ejercicio hemos concluido la dilatada tramitación de la **queja 16/3290** en la que se demandaba la mejora de las conexiones del núcleo de población de Balerma del municipio de El Ejido. En una primera respuesta municipal se ofrecía abundante información acerca de las características geográficas del municipio, la estructura básica de su servicio de transporte colectivo de viajeros con líneas urbanas e interurbanas y se aclaraban los servicios específicos del núcleo de Balerma, subrayando el escaso número de viajeros por expedición y la escasa acogida que tuvo la ampliación de servicios efectuada durante el pasado verano de 2015.

Por ello, se concluía, en síntesis, que el futuro del servicio al núcleo de Balerma pasaba por mejorar la intermodalidad entre autobuses urbanos y metropolitanos y por la aprobación del Plan de Transporte Metropolitano de Almería, entonces en redacción.

Posteriormente se nos daba cuenta de las diversas alternativas que se estaban barajando para atender la principal demanda que no es otra que la total carencia de servicio de transporte público al núcleo de Balerma durante los sábados, domingos y festivos, impidiendo cualquier posible intermodalidad con otras líneas del municipio.

Por ello, interesamos que se nos mantuviera informados del posible acuerdo a alcanzar, a fin de saber si el problema de ausencia de transporte público que afecta al núcleo de Balerma podría también quedar resuelto los domingos y festivos en parecidos términos a la solución alcanzada para los sábados que se nos anunciaba.

Finalmente, el Ayuntamiento de El Ejido nos anunció que el servicio de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros para el núcleo de Balerma se iniciaría el 1 de marzo de 2019, con los horarios y frecuencia que se indicaban en cuadro adjunto, tras el concurso público correspondiente.

En la **queja 18/6688**, se demandaba una reducción del precio del autobús urbano de La Rinconada para las personas con discapacidad. El Ayuntamiento, tras exponer diversas consideraciones, señalaba que se mantuvo conversación telefónica con la persona interesada en la que se le indicó que se tenía previsto proponer una modificación de las Ordenanzas Fiscales del año 2020 para que las personas con discapacidad tengan un precio del billete similar al de las personas mayores de 65 años, con lo que entendemos que, aunque parcialmente, se resolvió positivamente la petición formulada.

También, en esta cuestión tarifaria, hemos tramitado la **queja 19/6067**, en la que se nos indicaba haber solicitado la Tarjeta Solidaria de TUSSAM, adscrita al Ayuntamiento de Sevilla, a través de su página web, adjuntando los documentos que solicitaban y dando autorización para que accedieran a sus datos personales en las distintas Administraciones Públicas. El caso es que se estaba demorando la resolución acerca de esta solicitud, con el consiguiente perjuicio para la persona afectada.

Tras nuestra petición de informe, TUSSAM nos indicó de los antecedentes del problema y expuso que la persona interesada ya tenía en su poder y en uso la tarjeta solidaria. Consecuentemente, habiendo quedado resuelto el problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.



Hay que destacar la prolongada la tramitación del expediente de queja 16/1510 en la que un AMPA de un Centro Educativo de Granada planteaba su disconformidad con la ubicación cercana al mismo de una parada de autobús en la que se estacionaban autobuses de forma continuada generando contaminación acústica y ambiental, con el consiguiente perjuicio para el desarrollo de la actividad escolar.

Tras diversas actuaciones, hemos formulado al Ayuntamiento de Granada Recordatorio del deber legal de observar el contenido del artículo 25.2. b), d) y g) de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que determinan que el municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, entre otras en materia de medio ambiente urbano, protección contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica en las zonas urbanas, infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad, así como tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad y transporte colectivo urbano. Competencias todas ellas que, de alguna manera, afectan al problema que motiva esta reclamación.

Asimismo, **recomendábamos** que se realizaran cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de que, tras los años transcurridos, y en caso de confirmarse la procedencia y necesidad del traslado de las paradas en cuestión, se acuerde la nueva ubicación que resulte más idónea para los intereses generales y que su traslado sea efectuado sin nuevas demoras, evitando así los problemas de ruido, contaminación y molestias que la situación supone para la comunidad educativa del Centro Escolar.

Nos encontramos a la espera de que se nos facilite información acerca de los avances que se registren en el traslado de las paradas de las líneas de transporte metropolitano de la calle en cuestión, exponiendo el plazo aproximado en que podría culminarse dicha actuación, para poder constatar que este asunto ha quedado solucionado.

También hemos recibido reclamaciones, en tramitación en la actualidad, relativas al **Servicio del Taxi**, en las que se acusaba a las Administraciones competentes de pasividad ante presuntas infracciones de las plataformas Uber y Cabify y hemos iniciado 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. Del resultado de nuestra intervención daremos cuenta en su momento.

En la queja 18/1849, hemos tenido que formular **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.

### 1.9.2.2. Accesibilidad

#### 1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico

Tramitamos la **queja 19/1540** motivada por la solicitud de la persona reclamante al Ayuntamiento de Morón de la Frontera para que fuera instalada una plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida en las cercanías de su domicilio. Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento nos comunicó que se había establecido una plaza de aparcamiento de estas características en la confluencia entre las calles Río Guadalete y Río Guadaíra. De acuerdo con ello, habiendo accedido el Ayuntamiento a lo solicitado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 18/3326**, se planteaba por una Asociación de Personas con Discapacidad el problema derivado de la ocupación indebida de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida. Se estimaba que el Ayuntamiento estaba actuando de forma pasiva ante esta situación irregular y abusiva.

En el curso de nuestras actuaciones, formulamos **Recomendación** en orden a que, por parte del Ayuntamiento, se emitiera respuesta expresa al escrito de la Asociación reclamante, indicando las actuaciones que se tuvieran previstas para impedir y sancionar el uso inadecuado de las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida de forma que puedan ser utilizadas por las personas que realmente las necesitan.



Añadíamos que, de esta forma, se cumplirían las expectativas de la Asociación que llevaba esperando legítimamente bastante tiempo que dicho Ayuntamiento ejerza las competencias que le corresponden en materia de ordenación del tráfico para hacer respetar los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida a la hora de que las plazas de aparcamiento reservadas no se vean ocupadas por personas desaprensivas.

En la respuesta municipal se nos indicó que, por parte de la Concejalía Delegada, se instó a la Policía Local a realizar un control periódico del adecuado uso de las plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad preferentemente en las horas en que el personal de la Asociación abre sus instalaciones, añadiendo que ello conllevó la imposición de 98 sanciones por este tipo de infracciones en los años 2018 y 2019.

No obstante, por parte de la Policía Local se insistía en la conveniencia de denunciar de forma voluntaria e inmediata estas infracciones para reforzar la eficacia de la vigilancia periódica que se seguía efectuando.

Entendimos que esta respuesta suponía la plena aceptación de la Resolución formulada y que permitirá dar una solución adecuada al problema que motivó esta reclamación.

Por último, en este apartado, consideramos reseñable la queja 19/3803 en la que se nos exponía que se había presentado una queja ante el Ayuntamiento de Málaga debido a que la persona afectada se veía continuamente recriminada por transitar con la silla de ruedas de su suegra por los carriles-bici aceras. Pretendía que el Ayuntamiento le aclarara si se puede o no usar dichos carriles por las personas usuarias de sillas de ruedas.

Tras interesar al Ayuntamiento de Málaga una respuesta expresa a la cuestión planteada, se nos expusieron de forma pormenorizada las razones de seguridad que desaconsejan, según los informes de los técnicos municipales, el uso de los carriles-bici por parte de personas con discapacidad usuarias de sillas de ruedas, salvo el caso excepcional de que la zona peatonal no resulte accesible.

#### 1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

La **carencia de autobuses adaptados** que, según la persona reclamante que sufre tetraplejía, afectaba a la empresa concesionaria del servicio público de viajeros por carretera que comunica el municipio de Yunquera, motivó la presentación de la **queja 18/6694**.

Tras solicitar informe a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio de Málaga, se nos indicó que la empresa se atenía a la normativa de accesibilidad aplicable en cuanto al número de vehículos adaptados añadiendo que, no obstante, dicha empresa había mostrado su disposición a facilitar al afectado sus desplazamientos en un vehículo que cumple los requisitos de accesibilidad, mediante comunicación previa por su parte.

Así las cosas, estimando que, hasta que no se consiga la total accesibilidad de la flota de vehículos de la empresa concesionaria, la medida adoptada permite solucionar el problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Tramitamos de oficio la **queja 18/1731** ante el Ayuntamiento de Torremolinos debido a los retrasos que se apreciaban en la instalación de un **ascensor que permitiera acceder a la estación ferroviaria de La Nogalera** en dicha localidad.

Interesándonos sobre las causas de este retraso, solicitamos información a Renfe Operadora y formulamos Sugerencia al Ayuntamiento de Torremolinos para que, con objeto de evitar posibles controversias que con frecuencia surgen con proyectos tan complejos como el que nos ocupa, por la Alcaldía y/o la Delegación Municipal que correspondiera, se mantuviera una línea de información y colaboración recíproca con Renfe Operadora que permitiera, llegado el caso, subsanar lo más pronto posible y de manera consensuada, los posibles conflictos o discrepancias que puedan surgir entre las partes haciendo posible que, finalmente, el proyecto pueda ejecutarse en el menor tiempo posible.

El Ayuntamiento aceptó nuestra Sugerencia y nos manifestó que colaboraba con RENFE para solucionar el problema de accesibilidad de la estación. Por ello, cerramos con el Ayuntamiento y continuamos

“Un ascensor que permitiera acceder a la estación ferroviaria de La Nogalera”



actuaciones con Renfe Operadora para saber cuándo comenzarían las obras de eliminación de barreras en esta infraestructura.

Posteriormente conocimos que se habían adjudicado las obras para la reforma integral de la estación con un plazo de ejecución de 18 meses y que estas obras supondrían igualmente la plena accesibilidad de sus instalaciones. Consecuentemente, estando en vías de solución este problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

La persona reclamante en la **queja 17/4108** nos exponía que había formulado petición al Ayuntamiento de Estepona a fin de que fueran adaptados los vehículos y las paradas de los autobuses urbanos de las líneas 1 y 2 de esa localidad con objeto de que puedan ser utilizados por **usuarios de sillas de ruedas eléctricas**, como ocurría en el caso de su hijo que, al disponer de una silla de estas últimas características, no podía acceder al transporte urbano.

El Ayuntamiento de Estepona en su respuesta nos señaló que los autobuses de la empresa concesionaria tenían incorporadas rampas manuales traseras para acceso en silla de ruedas. En cuanto a la adaptación de las paradas se indicaba que ya se contaba con informe favorable para la adaptación de la parada en el Centro de Salud La Lobilla y, en cuanto el resto de las paradas, se propondría su adaptación en el caso de que no cumplan con los requisitos exigidos por la normativa aplicable.

En relación con este informe, la persona interesada alegó, en síntesis, que no todas las paradas estaban adaptadas y que muchas de las rampas del viario no se adecuaban para su uso con sillas de ruedas eléctricas.

De acuerdo con ello, -como quiera que, por parte de los Servicios Técnicos Municipales, se señalaba, en anterior informe, que se tenía previsto evaluar el resto de paradas de las líneas 1 y 2 del Servicio Colectivo Urbano y se propondría, en su caso, su adaptación a las determinaciones del Decreto que las regulamos dirigimos de nuevo al Ayuntamiento para conocer el resultado de la evaluación anunciada y, en base al mismo, de las previsiones temporales para la debida adaptación de aquellas paradas que presenten deficiencias para su uso por personas con discapacidad.

En su última comunicación, el Ayuntamiento informó en el sentido de que se estaba elaborando un estudio de las paradas de autobuses a fin de poder llevar a cabo obras de adaptación en ellas mediante el correspondiente programa de actuación, estando previsto el comienzo de las obras en el transcurso del segundo trimestre de 2019. Así las cosas, estimando que nos encontrábamos ante un problema en vías de solución a la vista de las obras anunciadas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Relacionada con los continuos problemas de funcionamiento que afectaban, a juicio de la persona interesada que presentaba una discapacidad del 94%, a las **plataformas elevadoras de los transportes urbanos de Granada**, tramitamos la **queja 18/5832**.

La empresa concesionaria argumentó, en síntesis, que disponía de todos los recursos posibles para tratar de minimizar las incidencias con las rampas con revisiones periódicas internas y otras que lleva a cabo el Ayuntamiento de Granada. Añadía que, al conocer las circunstancias especiales que le afectaban al estar realizando un curso, el Departamento de Calidad le comunicó un teléfono para dar cuenta de manera rápida de cualquier incidencia con las rampas y disponer de un servicio de taxi en tal caso.

De acuerdo con esta respuesta, aunque efectivamente cualquier incidencia de este tipo da lugar a múltiples perjuicios y molestias a las personas con discapacidad que puedan verse afectadas, lo cierto es que la empresa concesionaria parecía encontrarse sensibilizada ante estos problemas y, en la medida de sus posibilidades, impulsaba medidas para evitarlo o paliarlo.

Así las cosas, esperando que los reiterados problemas de incidencias de las rampas de acceso al autobús que motivaron la queja se hubieran visto solucionados o, al menos, reducidos de forma notable, concluimos nuestras actuaciones.

### 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, bien sea tras nuestra petición de informe o tras dictar alguna resolución a la Corporación Municipal afectada. Pasamos a mencionar estos casos que, de alguna manera, permiten afirmar que los responsables municipales



muestran 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 en algunos otros no siempre es así.

En este orden de cosas, en la queja 18/3367 se planteaba la problemática general de **barreras en los inmuebles e infraestructuras municipales de Barbate**. Este Ayuntamiento indicó al respecto que se mantienen reuniones con la Asociación de Personas con Discapacidad de Barbate que se encuentra integrada en el Consejo Local de Accesibilidad del que la persona reclamante forma parte, añadiendo que se había conseguido una subvención para políticas de accesibilidad y remodelación del Ayuntamiento, destinándose una cuantía para funcionamiento de ascensores.

Es más, de posterior información que el Ayuntamiento hizo llegar, se desprendía la existencia de una manifiesta voluntad municipal de efectuar las mejoras y adaptaciones para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad, aunque se aducía que algunas de las actuaciones necesitaban contar con financiación y ayuda oficial y asumir que supondrán, una vez se cuente con ellas, contar con partidas presupuestarias para su mantenimiento.

## “Barreras en los inmuebles e infraestructuras municipales”

En consecuencia, al reconocer que el Ayuntamiento, en la medida de sus posibilidades, estaba intentando atender las mejoras que se demandan y dado que la propia persona afectada era miembro del Consejo Local de Personas con Discapacidad, le transmitimos nuestra estimación de que, a través del mismo, podía solicitar información sobre la aplicación progresiva de las medidas anunciadas cuando se dispusiera de la financiación necesaria a tal efecto.

Una persona de Atarfe nos planteaba en la **queja 16/0706** que, tras una remodelación viaria, se habían instalado diversos alcorques que vulneraban a su juicio la normativa de accesibilidad. Tras varias actuaciones, ya en 2019, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento para que realizara cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de que, en atención a lo recogido en el informe técnico de 23 de mayo de 2016 del Arquitecto Municipal, el acerado de la Avenida Diputación quedara adaptado a las determinaciones sobre accesibilidad y supresión de barreras urbanísticas en el plazo más breve posible.

En la respuesta municipal se expusieron las causas por las que las obras no se pudieron iniciar en la fecha prevista, pero se indicaba que los trabajos ya se estaban ejecutando en los términos del informe de 23 de mayo de 2016 y que se preveía su conclusión en un plazo máximo de dos meses. Además se añadía que también se tenía previsto dotar de accesibilidad a otras zonas del municipio. Entendimos, en consecuencia, que ello suponía la plena aceptación de la Resolución formulada por esta Institución y que los problemas de accesibilidad que determinaron la presentación de la queja se encuentran en vías de solución.

Por la problemática general de las barreras existentes en los itinerarios peatonales del núcleo de población de Aguadulce en el municipio de Roquetas de Mar tramitamos la **queja 17/2685** en la que formulamos **Recomendación** para que, informando a esta Institución, se emitiera una respuesta expresa sin más demoras al escrito de reclamación que se formuló señalando las actuaciones llevadas a cabo para la eliminación de las barreras urbanísticas existentes en la zona aludida o, en caso contrario, se expresaran las razones por las que ello no se hubiera estimado procedente o no haya sido posible.

En la respuesta municipal se nos exponían los antecedentes del asunto señalando, en relación con la problemática de accesibilidad en la zona del Camino de Torres, que es la que suscitaba especialmente la preocupación de la reclamación, que a fines de diciembre de 2018 comenzó la redacción del Proyecto de Mejora de la Accesibilidad en el camino citado, trabajos de redacción que culminaron en abril de 2019.

Así las cosas, estimando que ello, en términos generales, suponía la aceptación de la Resolución formulada por esta Institución, concluimos nuestras actuaciones instando a la Alcaldía para que la aprobación y ejecución en los plazos previstos del citado Proyecto determine una efectiva mejora de la accesibilidad en la zona en cuestión tal y como se demandaba.

El incumplimiento de un anuncio de eliminación de barrera urbanística que, según la persona interesada no se llevaba a efecto por el Ayuntamiento de Estepona, determinó la tramitación de la queja 17/6728. En



ella, tuvimos que remitir **Recomendación** para que, por parte de la Alcaldía, se dictaran las instrucciones oportunas a los Servicios Técnicos Municipales con objeto de que, atendiendo a nuestra solicitud de información, se concretara el plazo aproximado en que dieran comienzo las **obras de ejecución de una nueva rampa** de acceso a los locales de la calle en cuestión y que permitieran eliminar la barrera urbanística existente en el viario público.

En la respuesta municipal se discrepaba en parte con nuestra Recomendación. Y es que, a results de este Informe Técnico se había llegado a la conclusión de que la solución proyectada confirmaba que nos encontrábamos ante un acceso de carácter privado cuya eliminación, contrariamente a lo presumido con anterioridad, correspondía en consecuencia a la comunidad de propietarios titular del mismo.

Por ello, se afirmaba que se procedería a dictar orden de ejecución a la titularidad del acceso, con objeto de llevar a cabo las actuaciones necesarias encaminadas al cumplimiento de la legislación en materia de accesibilidad, avisándole de su posible ejecución subsidiaria en caso de incumplimiento. El Ayuntamiento había determinado la solución técnica a adoptar y a quién corresponde su ejecución, manteniendo contactos con representantes de la Comunidad, a fin de que proceda voluntariamente a la eliminación de la barrera, mediante una acción concertada y con la colaboración municipal, para programar la ejecución de las obras.

De acuerdo con ello, estimando aceptada en lo substancial nuestra Resolución, al haberse explicado las razones de la no estimación total de la misma y esperando que los contactos que se venían manteniendo con los representantes de la Comunidad de Propietarios permitan abordar a la mayor brevedad posible las obras precisas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Morón de la Frontera en la **queja 18/7418** en la que la persona reclamante denunciaba las **deficientes condiciones de accesibilidad de un callejón** para que diera respuesta a la mayor brevedad posible al escrito de reclamación señalando, en el caso de estimar favorablemente la petición formulada, las mejoras adoptadas para mejorar las condiciones de accesibilidad en el citado viario y el plazo aproximado en que se acometerían las obras previstas a tal efecto.

Se nos remitió Informe del Ayuntamiento, que indicaban las posibles actuaciones a realizar para mejorar la accesibilidad en la vía pública donde reside la persona afectada, añadiendo la estimación de que se podrá actuar (en el sentido indicado en el informe técnico), entre los meses de septiembre y octubre de 2019.

Por la madre de una persona menor usuaria de sillas de ruedas y por una Asociación de Personas con Discapacidad se nos remitieron sendas quejas, **queja 19/0402** y queja 19/0404, por las **barreras que impedían acceder a este colectivo a la estación de Renfe y a un centro comercial de la localidad gaditana de San Fernando**.

Por parte municipal se nos indicó que se mantenían reuniones con RENFE para sustituir los ascensores y las escaleras mecánicas por otros que se ajusten a la normativa de accesibilidad. Tras solicitar información sobre los plazos previstos para estas actuaciones, se nos dio cuenta de que el proyecto de ejecución se iba a concluir en breve, licitándose en octubre de 2019 con un presupuesto de un millón y medio de euros. Así las cosas, estimamos que nos encontrábamos ante un problema, la accesibilidad a la estación de RENFE y al centro comercial, en vías de solución por lo que, esperando la pronta ejecución de las actuaciones anunciadas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También tramitamos ante el Ayuntamiento de San Fernando la queja 19/0927 motivada por el hecho de que, a juicio de la persona interesada, las obras de remodelación de unas calles no preveían la eliminación de las barreras urbanísticas que les afectaban. Tras la admisión a trámite de su queja y antes de que nos llegara la respuesta municipal, nos comunicó el propio interesado que, tras las quejas vecinales a los técnicos municipales, se accedió a remodelar la obra efectuada en las calles afectadas y se garantizaba la adecuada movilidad por ellas, por lo que nos solicitaba dar por concluido este expediente de queja. Dado el expreso desistimiento del interesado, damos por concluidas nuestras actuaciones y así lo indicamos al Ayuntamiento.



Tras estas intervenciones positivas en materia de barreras urbanísticas, debemos también dejar constancia de tres supuestos en los que, lamentablemente, no obtuvimos ese mismo resultado debido a la ausencia de colaboración municipal.

Así ocurrió en la queja 15/2188 en la que se denunciaba que una comunidad de propietarios de Marbella había colocado unos **pivotes o bolardos en el viario que impedían el tránsito y movilidad de personas con discapacidad** usuarias de sillas de ruedas y el acceso a una playa del municipio sin que, por parte municipal, se adoptaran medidas efectivas para evitarlo.

Tras numerosas actuaciones, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento para que, sin más demoras fueran retirados los bolardos instalados que constituyen un obstáculo a la circulación, además de una obra o actividad ilegal, teniendo en cuenta que, desde 2015, se viene demandando la intervención municipal para ello. Al no obtener la preceptiva respuesta a esta Resolución pese a nuestros sucesivos requerimientos, dejamos constancia de esta ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Marbella en este asunto.

En la reclamación de la queja 17/6363, por persona con discapacidad usuaria de sillas de ruedas, nos exponía que se veía singularmente afectada por las **barreras urbanísticas existentes entre su domicilio y el centro de salud** al que debía acudir con frecuencia. Nuestra petición de informe inicial al Ayuntamiento de Córdoba al que interesamos que nos indicara si estaba prevista la eliminación de las barreras urbanísticas que se denunciaban y, de ser así, el plazo aproximado en que se realizarían las obras precisas a tal efecto, no obtuvo respuesta alguna y tampoco nuestra posterior Recomendación para que se emitiera una respuesta expresa.

Por tanto, informamos de esta ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Córdoba en este Informe Anual, al desconocer si se ha promovido alguna intervención u obra para la eliminación de estas barreras urbanísticas.

Tampoco dio una respuesta finalmente el Ayuntamiento de La Algaba en la queja 18/0702 en la que se exponía que, con motivo de la construcción de una rampa de acceso a garaje particular, se había originado una **barrera en un itinerario peatonal** impidiendo transitar por el mismo. Tras actuaciones previas, formulamos Recomendación para que, por parte de la Alcaldía, se dieran las instrucciones oportunas con objeto de que se emitiera un pronunciamiento sobre la petición de la persona interesada de que sea ese Ayuntamiento el que asuma la eliminación de la citada barrera urbanística, especificando si efectivamente se reconoce que la misma fue originada como consecuencia de una obra pública de adaptación de Acerados o, en caso contrario, señalando las razones por las que dicha obra debe ser realizada por la persona reclamante.

Se nos respondió indicando que, contrariamente a lo que en la reclamación se sostenía, no fueron los servicios municipales los que, con motivo de una remodelación del acerado, construyeron la rampa que origina la barrera urbanística y que serían los titulares del inmueble los que lo hicieran. Por ello, se había ordenado la demolición de dicha rampa y, en su caso, la ejecución de una nueva rampa que se atenga a la normativa de accesibilidad, orden que no habría sido cumplida.

A raíz de ello, reiterando nuestra Resolución, interesamos que se nos aportara información acreditativa de que, en ningún caso, fueron los servicios municipales los que, con ocasión de una remodelación del acerado, construyeron la rampa y, por otra parte, dado que la persona interesada sostiene que, en todo caso, la posible infracción urbanística se encontraría prescrita, si consta la fecha de ejecución de dicha rampa y, en consecuencia, si se ha producido o no la aludida prescripción. No obtuvimos nueva información por parte del Ayuntamiento de La Algaba, por lo que dejamos constancia de ello en este Informe Anual.

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

Nos llegó reclamación contra el Ayuntamiento de Zufre en la **queja 18/4487** debido a la ausencia de **accesibilidad del salón de actos municipal**, sin que los escritos de la persona interesada demandando una solución hubieran sido respondidos. Tras nuestra intervención, se nos informó por la Alcaldía del contenido del informe emitido por el personal arquitecto técnico municipal acerca de las condiciones de



accesibilidad del salón de actos del Ayuntamiento que, en definitiva, viene a concluir que no se cumplen las condiciones objetivas de accesibilidad recogidas en la normativa correspondiente, añadiéndose que se estudiará la forma de solucionar el problema al objeto de adecuarlo a la ley.

A raíz de esta comunicación, interesamos que se nos mantuviera informados de la solución técnica que se adoptará para solucionar este problema de accesibilidad y el plazo aproximado en que se podrían realizar las obras precisas a tal efecto. Finalmente, se nos dio cuenta de la colocación de una rampa para poder acceder al Salón de Actos de esa población, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También fue positiva la respuesta del Ayuntamiento de Córdoba en la **queja 19/2010**, presentada por las **barreras existentes en un palacio de deportes** de esa capital. Tras varias comunicaciones con el Ayuntamiento, a través del Instituto Municipal de Deportes, se nos indicó que se habían atendido las peticiones de la persona interesada adoptando las medidas necesarias para eliminar los obstáculos que éste señalaba, con lo que cerramos nuestra intervención en este asunto.

En la queja 17/3664, se denunciaba que una dependencia municipal y diversos locales comerciales de la localidad de Adra presentaban barreras que impedían su uso por parte de personas usuarias de sillas de ruedas. El Ayuntamiento de Adra, tras nuestra petición de informe, nos indicó que el edificio de recaudación municipal se ajusta a la normativa de accesibilidad y que el mostrador tiene un hueco lateral que permite el acceso al interior con mesas para atención al público, añadiendo que también hay un despacho junto a la rampa de acceso para atención al ciudadano en mesas con una altura no superior a 80 centímetros. En cuanto al resto de los locales que suscitaban la queja, se explicaba su diferente situación con respecto a la normativa de accesibilidad aunque, en general, se exponía que no les resultaba de aplicación el Decreto 293/2009, por no haberse realizado obras de reforma, ni cambio de uso.

Tras trasladar esta información para que pudieran formular alegaciones al respecto, no ha habido respuesta alguna, lo que nos permite deducir que por parte del interesado se da conformidad a la misma, por lo que hemos concluido nuestras actuaciones.

La queja 16/2897 fue presentada al entender la persona reclamante que las medidas del **ascensor** que se había colocado en el inmueble donde reside no se ajustaban a la normativa de accesibilidad. Debido a la ausencia de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a esta reclamación, formulamos **Recomendación** para que, por parte de la Gerencia Municipal de Urbanismo (GMU) se emitiera una respuesta expresa al escrito de reclamación, acerca de este presunto incumplimiento de la normativa de accesibilidad, indicando las medidas previstas para que, en caso de resultar procedente, fuera subsanada dicha irregularidad y se vieran plenamente respetados los derechos de las personas con discapacidad.

En el Informe de la Dirección Técnica de la GMU se concluía, en síntesis, que la dimensión de la cabina del ascensor facilita el acceso en silla de ruedas, independientemente del tamaño de hueco total utilizado para la instalación del ascensor. Añadía que no podían valorar si las viviendas destinadas a personas con discapacidad en este edificio tienen o no la consideración de accesibles y que ello no se había justificado por la persona interesada a los efectos de considerar una dimensión mayor.

Recibidas alegaciones sobre esta respuesta municipal, entendimos que existía una discrepancia técnica municipal con el contenido de la Recomendación, por lo que damos cuenta de ello en este Informe Anual estimando no aceptada nuestra Resolución, aunque lo haya sido de forma argumentada y razonada.

Por último, queremos dejar constancia de que, de oficio, hemos comenzado la tramitación de la **queja 18/7272**. Y es que el 4 de diciembre de 2017 finalizó el plazo para que **todos los bloques de viviendas hicieran las obras precisas para resultar accesibles a personas con discapacidad y mayores de 70 años, de** acuerdo con lo dispuesto en 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.

Sin embargo, la realidad evidencia que aún existen innumerables edificios en los que tales ajustes y obras de adaptación no se han efectuado, con la consecuencia de que **un elevado número de personas se ven imposibilitadas de salir de su domicilio por la carencia de ascensor, rampas o por no entrar su silla de ruedas en el ascensor disponible.**



También se da la circunstancia de que, en muchos casos, las obras de adaptación realizadas, aunque mejoran la situación anterior, tampoco cumplen los criterios de accesibilidad universal. Según estimaciones disponibles del Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas, en 2017 el 77% de los edificios no habían eliminado las barreras arquitectónicas.

Uno de los obstáculos que impiden la ejecución de las obras de adaptación radica en que, según la normativa de propiedad horizontal, han de ser solicitadas por la propiedad de la vivienda en la que vivan, trabajen o presten servicios personas con discapacidad o mayores de 70 años. Sin esta previa solicitud, las comunidades de propietarios no están obligadas a realizarlas, lo que supone una aparente contradicción con el Texto Refundido citado inicialmente.

Ante la problemática expuesta y esta posible contradicción existente entre las normativas de accesibilidad y propiedad horizontal, lo cual pudiera conllevar, en última instancia, una afectación de los derechos reconocidos en los artículos 14, 47 y 49 de la Constitución Española, con objeto de evaluar posibles actuaciones posteriores ante los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma en torno a este asunto, hemos considerado conveniente la apertura de esta queja de oficio para conocer la valoración que, al respecto, mantienen la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio; la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y la Dirección General de Personas con Discapacidad. En el próximo Informe Anual daremos constancia del resultado de nuestras actuaciones.

### 1.9.3. Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.9.3.1. Quejas de oficio

- **Queja 19/1467**: dirigida al Ayuntamiento de Málaga, relativa a demanda de mejora en la **frecuencia y horarios de la Empresa Municipal de Transportes (EMT) de Málaga**.
- **Queja 19/5535**: dirigida al Consorcio de Transporte Metropolitano Bahía de Cádiz, relativa a la escasa frecuencia y capacidad del transporte público en **autobús en la barriada Río San Pedro de Puerto Real**.
- **Queja 19/6854**: dirigida al Consorcio de Transporte Metropolitano, Área de Almería, relativa a problemas para la **utilización de los transportes públicos de Almería por las personas con movilidad reducida**.

## 1.10. Personas migrantes

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

#### 1.10.2.2. Dificultades de las personas extranjeras para regularizar su situación administrativa

...

Para poder formalizar el **expediente de arraigo social**, el solicitante tiene que acreditar, entre otros requisitos: la permanencia en España durante los tres últimos años, carecer de antecedentes penales, tener vínculos familiares con otros extranjeros residentes o con españoles (cónyuge o pareja de hecho registrada, ascendientes o descendientes en primer grado y línea directa), o bien presentar un **informe de inserción social**, que deberá ser emitido, por la Comunidad Autónoma o por Ayuntamiento autorizado, en cuyo territorio tenga su domicilio habitual. Las dificultades para la consecución de este informe, motivaron diversos expedientes de queja el pasado 2019.

Especial mención merece la queja 19/0540. Su promotora, letrada experta en Extranjería, trasladaba a esta Defensoría, principalmente dos cuestiones: que el Área de Servicios Sociales y Mujer del Ayuntamiento de El Ejido, exige a los inmigrantes solicitantes del mencionado informe de inserción social, *"llevar al menos nueve meses empadronados en El Ejido y contar con un contrato de arrendamiento a su nombre"*, requisitos que no se contemplan en la normativa de aplicación.

Asimismo indicaba, que desde dicha Corporación no se tramitan las bajas en el padrón de habitantes, de quienes ya no residen en el municipio; lo que supone que en un mismo inmueble figuren inscritas más personas de las que realmente lo ocupan; cuestión que incide de forma negativa en el informe de inserción