

Expte.

DI-1399/2011-6

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
Plaza del Pilar, 18
50001 Zaragoza

1. ANTECEDENTES

Primero.- En fecha 8 de agosto de 2011 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que mostraba la disconformidad de una ciudadana con la sanción que se le había impuesto por un inspector del servicio de tranvía basada en un supuesto uso indebido de la tarjeta ciudadana. Así, indicaba literalmente la queja lo siguiente:

“El pasado 5 de Mayo de 2011 cogí el tranvía (L1) en la parada de Romareda y validé mi viaje con la tarjeta ciudadana. Un inspector requirió mi tarjeta y lamentablemente me indicó que con esa tarjeta no podía validar ya que pertenecía a otra persona. Esa otra persona era mi hijo de 3 años y lo que había ocurrido en realidad es que me había equivocado al coger la tarjeta. En lugar de coger la mía, cogí por error la de mi hijo (...).

Informada por este inspector, traté de rectificar mi despiste y no sólo no me dejó hacerlo sino que me impuso una sanción de 50 euros más 1 '05 euros por el viaje que, según él, no había validado correctamente. Si hacía efectiva la sanción en 24 horas, sólo tenía que abonar 31 '05 euros. Y así lo hice.

Aboné la sanción e interpuse una reclamación (DOC1 y DOC2) por lo que yo entendía era una injusticia. Sinceramente creo que con una recomendación por parte del inspector, hubiera sido suficiente. Al fin y al cabo, llevaba poco tiempo en vigor la obligatoriedad de abonar el viaje en tranvía.

Además de imponer su sanción, el inspector me requisó la tarjeta de mi niño, alegando que informaría al Ayuntamiento de Zaragoza del uso indebido que yo había hecho de ella. Yo, que soy su madre y tutora legal.

Tras interponer mi reclamación, contacté con el Ayuntamiento porque, efectivamente, la tarjeta ciudadana la emite el mismo y era mi deber comunicar la desaparición de la misma. Desde el propio Ayuntamiento no daban crédito a la forma de actuar de Tranvías de Zaragoza apropiándose

de una documentación personal y con uso de "tarjeta monedero", con dinero en la misma. También desconocían dónde iban a depositar la tarjeta ni cuánto tiempo pasaría hasta que me la hicieran llegar.

El 19 de Mayo de 2011 recibí en mi domicilio una carta certificada (DOC3) remitida por Tranvías Urbanos de Zaragoza en contestación a mi reclamación. Me indican que la sanción está 'de acuerdo con la legislación vigente y las normas de uso del tranvía". Sin especificar de qué legislación se trata, qué precepto legal he infringido ni a quién o qué Departamento debo dirigirme para aclararlo, ni mucho menos me indican si tengo derecho a seguir con mi derecho a reclamar para aclarar todo esto y no sentirme tan injustamente tratada. Por mi parte no hubo ánimo de defraudar, simplemente me equivoqué de tarjeta al sacarla de la cartera.

En el mes de Junio contacté a través de la web del Tranvía para tratar de aclarar dónde estaba la tarjeta y esta fue la respuesta que obtuve por su parte (mail de 23/06/2011)

"Estimada Sra. ...,

En contestación a la reclamación que ha cursado a través de nuestra página web, en la que pone de manifiesto los hechos ocurridos en relación a la sanción número 5000011201105113330, le informamos que consultada la Oficina Tarjeta Ciudadana, nos indican que la tarjeta ciudadana está en sus dependencias. Para proceder a la retirada de la misma debe pasar por la Oficina, sita en Edificio Seminario (Vía Hispanidad, 20 de Zaragoza).

Queremos indicarle que la respuesta a la reclamación presentada en nuestras oficinas, fue remitida desde el Departamento de Atención al Cliente de Tranvías Urbanos de Zaragoza. La sanción fue remitida al Ayuntamiento de Zaragoza y, por lo tanto, puede dirigirse al Departamento Jurídico de Servicios Públicos para exponer cualquier asunto relacionado con la sanción.

Atentamente,

Departamento de Atención al Cliente

Tranvías Urbanos de Zaragoza, SL."

Acudí donde me indicaban y recogí la tarjeta ante la incredulidad del personal del Ayuntamiento que no entendieron en su día por qué me habían retirado la tarjeta del niño.

A pesar de que en el mail me remiten a los Servicios Jurídicos del Ayuntamiento desde allí me indican que no hay vía jurídica para un caso como el mío, y es por ello que me dirijo a usted, para, si es posible interceda con la Administración y haga una recomendación a quien considere oportuno para que no se repitan casos como el mío de tan flagrante falta de sentido común."

Segundo.- Admitida la queja a supervisión del organismo competente, en fecha 11 de agosto de 2011 se remitió un escrito al Ayuntamiento de Zaragoza exponiendo la queja ciudadana y solicitando un informe sobre las cuestiones que planteaba. Idéntica información se demandó de Tranvías Urbanos de Zaragoza, S.L. en fecha 14 de septiembre de 2011.

Tercero.- En cumplida contestación a nuestra solicitud, la Gerencia de Tranvías Urbanos de Zaragoza nos remitió, en fecha 3 de octubre de 2011, el siguiente informe:

“1º.- La inspección de Tranvías Urbanos de Zaragoza, S.L., ha aplicado en el presente caso lo establecido al respecto en la normativa del servicio público del tranvía de Zaragoza y en las condiciones generales de emisión y utilización de la Tarjeta Ciudadana del Ayuntamiento de Zaragoza (ZTC).

2º.- En el Reglamento del servicio público del Tranvía de Zaragoza se establece que "cuando el viajero no acredite disponer de un título de viaje válido, podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento" (artículo 12.5).

3º.- En el Reglamento del servicio público del Tranvía de Zaragoza se establece que "no se considerarán títulos validos aquellos que hayan sufrido alguna alteración o manipulación ni los abonos a los cuales no se adjunte el documento identificador correspondiente" (artículo 9.8).

4º.- A su vez, la cláusula Primera de las condiciones de utilización de la ZTC dispone que dicha tarjeta "tiene carácter personal e intransferible y sólo podrá ser utilizada por el titular de la misma. Se prohíbe expresamente al usuario transmitir a terceros su Tarjeta ZTC o permitir su uso por persona distinta de quien figura como titular en la Tarjeta ZTC".

5º.- Por todo ello, una vez comprobado que la Sra. ... utilizaba una Tarjeta ZTC no siendo titular de la misma, la inspección procedió a extender un boletín de sanción por no disponer de un título válido del viaje, y a retirar dicha tarjeta y enviarla a la Oficina Municipal correspondiente.

6º.- *En conclusión, consideramos que el pago del servicio del Tranvía de Zaragoza mediante la ZTC debe realizarse de acuerdo con las condiciones de utilización de la ZTC que ha dispuesto el Ayuntamiento de Zaragoza.*

Se adjunta copia de las condiciones generales de emisión y utilización de la tarjeta ciudadana del Ayuntamiento de Zaragoza.”

Por otra parte, en fecha 26 de enero de 2012 se recibió una ampliación de información solicitada a dicha entidad en relación con la normativa aplicable.

Cuarto.- La solicitud de información al Ayuntamiento de Zaragoza se reiteró en fechas 19 de septiembre, 25 de octubre y 30 de noviembre de 2011, así como el día 16 de enero de 2012 sin que, a pesar del tiempo transcurrido, haya sido atendida.

2.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- El artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, encomienda al Justicia de Aragón la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en este Estatuto y dispone, en su apartado 2º, que en el ejercicio de su función podrá supervisar:

“ b) La actividad de los entes locales aragoneses y de las comarcas, sus organismos autónomos y demás entes que de ellos dependan, en los términos que establezca la ley del Justicia.

c) Los servicios públicos gestionados por personas físicas o jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad Autónoma de Aragón.”

De acuerdo con el contenido de este precepto estatutario, el artículo 2.2 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón dispone que *“el Justicia de Aragón podrá también supervisar la actuación de los entes locales aragoneses en todo lo que afecte a materias que el estatuto de Autonomía atribuya competencia a la Comunidad Autónoma de Aragón”*.

Respecto a la obligación de las administraciones públicas de colaborar con esta Institución, la Ley del Justicia señala lo siguiente:

Artículo 19º:

“1. Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones.

2. Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora.”

A la luz de estas disposiciones, debe considerarse que el Ayuntamiento de Zaragoza, al no dar respuesta a las reiteradas solicitudes de información que se le han dirigido para la necesaria y debida instrucción de la queja presentada, ha obstaculizado la ejecución de las funciones legales del Justicia, al incumplir con las obligaciones que la precitada Ley 4/1985 le impone para con esta Institución, por lo que procede hacer Recordatorio al referido Consistorio de dicha obligación.

Segunda.- No obstante el silencio de la Administración sancionadora, del estudio de la documentación recabada en el presente expediente así como de la información facilitada por Tranvías Urbanos de Zaragoza, S.L., podemos emitir las siguientes consideraciones en orden a la resolución de la queja formulada.

Así, indicar que, en el ámbito de la potestad sancionadora, esta Institución desarrolla su labor de supervisión en dos aspectos:

a) Comprobación de la legalidad de los trámites y de la resolución que se dicte en el procedimiento sancionador que se somete a nuestra consideración.

b) Estudio de la valoración de la prueba. A este respecto, hay que reseñar que, de conformidad con la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, la valoración de la prueba que efectúa la Administración entra dentro del ámbito de discrecionalidad inherente a su potestad sancionadora, sin que el criterio del órgano que hubiere dictado la resolución controvertida pueda ser suplantado por el de esta Institución, a salvo la falta de prueba de cargo o la valoración ilógica e irracional de los medios probatorios practicados que vulneraren la presunción de inocencia. No es un problema de valoración de la prueba el planteado en el caso objeto de queja.

Tercera.- Respecto a la observancia de legalidad en los trámites del procedimiento sancionador seguido en la denuncia objeto de queja, debemos señalar que, al no haber recibido contestación alguna del Ayuntamiento de Zaragoza, desconocemos el *iter* que ha podido seguir el

expediente sancionador ante el organismo competente para su instrucción y resolución. No obstante, podemos indicar lo siguiente:

En fecha 5 de mayo de 2011, la interesada es denunciada por un inspector del tranvía al haber validado el viaje que estaba efectuando, por error, con la tarjeta ciudadana de su hijo menor de 3 años, portando la suya propia pero habiendo sufrido una confusión cuando la saca del bolso al subir al transporte.

Al interponer una reclamación ante Tranvías Urbanos de Zaragoza (en adelante, TUZ), solo le contestan *"que la sanción está de acuerdo con la legislación vigente y las normas de uso del tranvía"*. Se queja la ciudadana de que no se especifica *"de qué legislación se trata, qué precepto legal he infringido ni a quién o qué Departamento debo dirigirme para aclararlo, ni mucho menos me indican si tengo derecho a seguir con mi derecho a reclamar para aclarar todo esto y no sentirme tan injustamente tratada. Por mi parte no hubo ánimo de defraudar, simplemente me equivoqué de tarjeta al sacarla de la cartera"*.

Al respecto de la cuestión que plantea la queja sobre la normativa aplicable, a lo que TUZ no da debida respuesta al contestar a la reclamación de la ciudadana, podemos señalar que en el recibí que se le entrega a la sancionada en ese momento (pues a pesar de no estar de acuerdo con la infracción que se le imputa, decide abonar la sanción económica al indicarle el inspector que puede beneficiarse de un descuento por pago voluntario anticipado), se hace constar como normativa aplicable el Texto aprobado inicialmente por el Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza del Reglamento del servicio público de transporte urbano de viajeros en tranvía en la ciudad de Zaragoza, de 1 de abril de 2011 (BOP Zaragoza nº 82, de 11 de abril de 2011), siendo que dicho texto integra un proyecto de norma que, en ese momento, 5 de mayo de 2011, no es de válida aplicación.

En efecto, en la fecha en que se impone la sanción, la normativa aplicable era el Reglamento del servicio público del tranvía de Zaragoza, aprobado por acuerdo plenario del Ayuntamiento el día 4 de noviembre de 2008 (BOP Zaragoza nº 16, de 21 de enero de 2008), y así lo viene a reconocer la propia entidad TUZ al remitirse en su informe a los artículos aplicados al caso, a saber:

"... 2º.- En el Reglamento del servicio público del Tranvía de Zaragoza se establece que "cuando el viajero no acredite disponer de un título de viaje válido, podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento" (artículo 12.5).

3º.- En el Reglamento del servicio público del Tranvía de Zaragoza se establece que "no se considerarán títulos validos aquellos que hayan sufrido alguna alteración o manipulación ni los abonos a los cuales no se

adjunte el documento identificador correspondiente" (artículo 9.8)."

Y este Reglamento de 2008, única norma vigente y, en consecuencia, aplicable en ese momento, no hacía referencia alguna al pago voluntario anticipado que contemplaba el artículo 25 del texto de abril de 2011.

Así pues, se detecta en primer lugar la indebida aplicación de la normativa aplicable al expediente sancionador incoado a la quejosa.

Cuarta.- Otra cuestión que se plantea es la relativa al concepto de título válido en que se basa la actuación inspectora para sancionar la conducta de la quejosa.

Así, la denuncia considera que la tarjeta ciudadana del hijo de 3 años de edad no es un título válido para que la representante legal del menor efectúe el pago de su propio viaje en el tranvía (el niño no estaba presente, al parecer, pero en todo caso la obligación de abonar el transporte no se inicia hasta que los menores cumplen 4 años de edad). Discrepamos de esta consideración por varios motivos.

En primer lugar, porque la única mención a la validez del título de viaje la dispone el artículo 9.8 del Reglamento de 4 de noviembre de 2008, que se configura como la única norma aplicable en el momento de los hechos, como ya hemos indicado *supra*.

"No se considerarán títulos validos aquellos que hayan sufrido alguna alteración o manipulación ni los abonos a los cuales no se adjunte el documento identificador correspondiente".

De su lectura no puede concluirse que la tarjeta ciudadana de un menor de 3 años utilizada por su representante legal no sea un título válido a estos efectos, pues en el caso que nos ocupa ni fue alterada ni manipulada. Es más, no hubo ni intención deliberada de hacer uso de la misma, habiendo ocurrido simplemente que la madre del menor titular de la tarjeta la confundió con la suya propia, siendo su deseo haber hecho uso de esta última. Configurar esta confusión como hecho sancionable excede, a juicio de esta Institución, de lo que puede considerarse razonable y proporcionado, según los principios que han de inspirar cualquier procedimiento sancionador ante una Administración pública.

No hay que olvidar que la tarjeta ciudadana (en adelante, TC) es una tarjeta inteligente multiservicio que emite el Ayuntamiento de Zaragoza con carácter personal e intransferible, permitiendo el alta a menores de edad pero siempre vinculados a un adulto titular, precisándose para su solicitud la autorización de su representante legal. Su formato y diseño es totalmente idéntico a la de los adultos y para gestionarla se precisa estar en disposición de un número PIN que facilita el Ayuntamiento.

Reseñar también que el menor titular de la TC que fue validada tenía 3 años. Su minoría de edad supone que estaría sujeto a la autoridad familiar de sus padres, configurándose éstos como sus representantes legales hasta que cumpla 14 años, con facultades de administración y disposición de sus bienes. Así lo disponen los artículos 5.2 y 3, 9.1 y 12.1 del Decreto Legislativo 1/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba con el título de << Código del Derecho Foral de Aragón >> el Texto Refundido de las Leyes civiles aragonesas.

Teniendo en cuenta las anteriores disposiciones así como la vinculación existente entre las TC de adultos y menores y la edad del hijo de la presentadora de la queja, podemos concluir que el uso de la TC del niño por parte de su madre para validar el viaje en el tranvía no transmuta la naturaleza de este medio de pago, al que consideramos plenamente válido para ello.

Quinta.- La interpretación efectuada por esta Institución sobre la TC de un menor como título de transporte válido en su uso por su representante legal viene avalada por la reciente publicación de una nueva normativa en esta materia, constituida por el Reglamento del Servicio Público de Transporte Urbano de Viajeros en Tranvía en la ciudad de Zaragoza, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza en fecha 23 de diciembre de 2011 (BOP Zaragoza nº 5, de 9 de enero de 2012), que deroga expresamente la regulación anterior configurada por el Reglamento del Servicio Público del Tranvía de Zaragoza de 4 de noviembre de 2008 (al que nos hemos referido *supra*), habiendo entrado en vigor el pasado día 24 de enero de 2012.

Así, por lo que a la cuestión planteada en la queja se refiere, la nueva normativa viene a establecer lo siguiente:

Art. 17. Títulos de transporte y su normativa de utilización

1. *Los títulos de transporte o billetes son los títulos jurídicos por los que cualquier ciudadano adquiere el derecho a usar el tranvía de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento.*

2. *Todo usuario deberá estar provisto, desde el inicio de su viaje, de un título de transporte válido, que deberá validar al entrar en el tranvía y conservar durante la duración del viaje, estando en la obligación de ponerlo a disposición de los empleados del gestor y/o Ayuntamiento habilitados para ello, que puedan requerir su exhibición, durante todo el trayecto.*

Solamente se exceptúan de esta obligación los niños menores de cuatro años.

3. *Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Ayuntamiento de Zaragoza, para su utilización en el servicio, y figuren en el vigente cuadro de tarifas*

Art. 18. Clases de títulos de transporte

1. Se reconocen las siguientes clases de títulos de transporte:

... d) Tarjeta ciudadana en su modalidad de prepago o postpago, en la cual el usuario o bien recarga una cantidad de dinero o posee un convenio con una entidad bancaria que le permite disponer de él en función del cual le posibilita viajar un determinado número de viajes...

5. Cuando el usuario no acredite disponer de un título de transporte válido podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

6. Se presumirá que el usuario no posee ningún título de transporte en los siguientes supuestos:

a) Cuando carezca del mismo

b) Cuando no lo haya cancelado, aunque esté en disposición de un título válido.

c) Cuando haya sobrepasado el ámbito de su validez.

7. En caso de que se compruebe que un usuario carece de título de transporte válido, el personal del gestor extenderá un boletín de incidencias a efectos de la tramitación por el Ayuntamiento de Zaragoza del correspondiente procedimiento administrativo sancionador que, previos los trámites reglamentarios, podrá terminar con una resolución sancionadora, con ejecución forzosa por los medios legales.

8. Los títulos de transporte serán retirados por el personal facultado por el gestor y/o Ayuntamiento cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando sean utilizados una vez caducado su plazo de validez, y se acompañarán al boletín de incidencias correspondiente, entregando al usuario un justificante de dicha retirada donde figurará el motivo de la misma...

11. En el caso de la tarjeta ciudadana:

1. La tarjeta ciudadana es un título personal e intransferible y sólo podrá ser utilizada por el titular de la misma. De conformidad con las normas de uso de la tarjeta, está expresamente prohibido transmitir a terceros la tarjeta o permitir su uso por persona distinta de quien figura como titular.

2. No obstante lo anterior, a los efectos previstos en este Reglamento y en atención a su ámbito de regulación, la validación correcta de la tarjeta ciudadana en las máquinas validadoras del tranvía por persona distinta del titular se entenderá pago del servicio, por lo que no resultará aplicable lo dispuesto en el artículo 25.4 de este Reglamento; y ello siempre y cuando la tarjeta no incorpore alguna bonificación en el precio del servicio.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, el uso de la tarjeta ciudadana por persona distinta del titular dará lugar a la retirada de ésta por el personal del gestor, a fin de prevenir su uso fraudulento, y ello de conformidad y con los efectos previstos en las normas de uso de la propia tarjeta...

Art. 25. Infracciones y sanciones

4. Los usuarios que carezcan de título de transporte válido, según lo indicado en los artículos 17 y 24 del presente Reglamento, serán sancionados con una multa de 50 €. Se admite el pago voluntario inmediato de la sanción, en el momento de ser detectada la infracción, haciéndola efectiva al inspector del servicio de modo inmediato, en cuyo caso su importe será de 30 €. Del pago se expedirá a la persona interesada el correspondiente justificante. También será de 30 € si se abona en los ocho días siguientes en los puestos de atención al cliente.

Sexta.- Así pues, la sanción que se impuso a la ciudadana el día 5 de mayo de 2011 por parte del inspector del tranvía debería revisarse de oficio por parte de la Administración sancionadora al concurrir tres motivos para ello:

- No se aplicó la normativa vigente en aquel momento (Reglamento de 4 de noviembre de 2008)

- La TC del menor constituía un título válido de transporte para su representante legal, teniendo en cuenta la normativa pública y privada que resultaba de aplicación.

- La regulación actual de esta materia admite expresamente esta conducta como pago del servicio, destipificando esta acción como sancionable. En este sentido, sería de aplicación el principio de retroactividad de la norma sancionadora más favorable, recogido en el artículo 128.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común al establecer:

“1. Serán de aplicación las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de producirse los hechos que constituyan infracción administrativa.

2. Las disposiciones sancionadoras producirán efecto retroactivo en cuanto favorezcan al presunto infractor”

Así, la llamada retroacción *in bonus* es un principio de Derecho Administrativo recogido jurisprudencialmente tanto por el Tribunal Constitucional (SS. 189/1997, de 10 de noviembre, 75/2002, de 8 de abril) como por nuestro Tribunal Supremo (SS. 24/11/1997, 18/2/1998), el cual ha venido a establecer que *“... derogado un precepto concreto de la normativa y sustituido por otro más favorable a los particulares, siendo ambos relativos a las infracciones, debe aplicarse retroactivamente el precepto más favorable aunque no estuviera vigente en la fecha de autos”* (S. 17/10/2001)

Séptima.- Hay que reseñar, por último, que la actuación del personal del gestor del servicio consistente en la retirada de la TC del menor a su legítima poseedora -narrando en su queja la ciudadana el periplo que tuvo que seguir para poder recuperarla-, no estaba prevista en la normativa vigente en ese momento (Reglamento de 4 de noviembre de 2008), por lo que la conducta del inspector tampoco en este aspecto fue ajustada a Derecho.

Cierto es que el nuevo Reglamento del Tranvía sí prevé la posible retirada de la TC (artículo 11.3 transcrito *supra*) pero a los solos efectos *“de prevenir su uso fraudulento”*, lo que, en casos como el de la queja, no se presenta como una finalidad lógica de la conducta, por lo que, entendemos, que no debería de ser de aplicación esta medida cuando su ejecución no responde a la finalidad de la norma.

3. RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formular al **Ayuntamiento de Zaragoza**, como titular del servicio público del tranvía y a **Tranvías Urbanos de Zaragoza**, como gestor de dicho servicio, la siguiente

RECOMENDACIÓN

Primera.- Que, en base a las anteriores consideraciones, se proceda a la revisión de oficio de la sanción impuesta en fecha 5 de mayo de 2011 por el personal del gestor del servicio público del tranvía a la Sra. ..., con la devolución del importe satisfecho por ese concepto.

Segunda.- Que se revisen las sanciones impuestas por idéntico motivo al planteado en la queja por parte del personal del gestor del servicio público del tranvía desde que entró en vigor la obligación de validar el viaje hasta el 24 de enero de 2012, por si fuera de aplicación de oficio el principio de retroactividad de la norma sancionadora más favorable.

Tercera.- Que, para el supuesto de que se presenten casos futuros similares al planteado en la queja, las actuaciones que se desarrollen por la Administración sancionadora en este tipo de expedientes se ajusten a la normativa vigente y a las consideraciones que contiene esta Resolución.

Se formula, por otra parte, **Recordatorio de Deberes Legales** al Ayuntamiento de Zaragoza sobre la obligación que le impone el artículo 19 de la Ley 4/1985 de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, de auxiliar a esta Institución en la investigación de las quejas que ante el mismo se presenten en relación con la actuación de la Administración Pública Municipal.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Recomendación formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 27 de febrero de 2012

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE