

Expte.

DI-350/2013-10

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

## I.- ANTECEDENTES

**PRIMERO.-** En fecha 19-02-2013 tuvo entrada en esta Institución queja individual, en la que nos exponía :

*“Me pongo en contacto con ustedes tras sufrir durante 10 años el maltrato y la discriminación que los conductores de Tuzsa vienen ejerciendo sobre mi y sobre mi hijo. Diez años, edad que tiene el mismo. Esto se debe a que mi hijo va en silla de ruedas. Esta afecto de parálisis cerebral desde su nacimiento*

*En primer lugar decir que no puedo afirmar que todos los conductores hagan mal su trabajo. Ni que todos nos traten mal. Todo lo contrario. La mayoría son amables e intentan ayudar a que subamos y bajemos de la forma más cómoda posible. Aún cuando lo normal es que los autobuses no estén preparados para nosotros. La mayoría no llevan rampa, o está estropeada. Los cinturones suelen estar rotos. O son tan cortos que no llegan a juntarse uno con otro para sujetar la silla y eso que usamos una de niño, más pequeña de lo habitual. O los conductores no saben como funcionan.*

*Aunque la mayoría nos traten bien, basta uno que no lo haga, que nos chille, que nos hable con desprecio o que no nos deje subir para que mi hijo se sienta mal, se sienta inferior a los demás.*

*Sin embargo hasta el día de hoy hemos tenido muchos no, muchísimos altercados con conductores de esta compañía. El último, el pasado viernes 15 de febrero: estábamos en Plaza de España, esperando el autobús de la línea 35 a las 12.55 horas. El número de autobús era el 1058 mi hijo y yo estábamos los primeros en la fila. Detrás de nosotros había en torno a 20 personas. Cuando fui a subir la silla el conductor de mala manera y gritando me dijo: “ehhhhh! No suba la silla”. Yo le pregunte que por qué, que había sitio. Me dijo que primaban las personas. Primero subían las personas y luego si quedaba sitio nosotros. De ahí deduzco que mi hijo no es una persona. Yo le contesté que mi hijo era una persona, que estaba el primero en la fila y que había sitio de sobra para subir si subíamos los primeros ya que ese era nuestro lugar en la fila. El contesto que lo dejase en*

*paz que no lo dejaba mirar. Que cuando acabase de subir todas las personas subiríamos nosotros. Yo le dije cuando hubiesen subido los 20 pasajeros que llevábamos detrás ya no habría sitio. En fin, que cuando termino de subir todo el mundo el conductor cerró las puertas con gesto desairado y se fue.*

*Las no personas, mi hijo y yo, nos quedamos en tierra. A todo esto decir que el resto de pasajeros querían que subiésemos le decían al conductor que pasásemos, que había sitio, que cabíamos, que nuestro sitio, el reservado para la silla, estaba vacío.*

*Podría haber puesto esta queja en Tuzsa pero ya he puesto muchas y lo único que consigo es como contestación que apercibirán al conductor. Siempre es la misma respuesta. No se preocupe, que apercibiremos al conductor.*

*Tenemos derecho a utilizar el autobús. Recorremos grandes distancias en nuestras visitas al hospital y colegio. Tenemos hora y media andando hasta él. Y no nos queda más remedio que viajar en bús varias veces a la semana. Para que vean a que situación hemos estado sometidos durante este tiempo paso a relatarles más situaciones:*

*- conductores que después de habernos sacado la rampa y subir, voy a pagar y al darme la vuelta escucho por detrás (como tengamos que andar sacándole la rampa a esta "por los c..." vamos a llegar a la hora)*

*- conductores que dicen que la rampa si no hay acera como en plaza de España no la sacan porque dicen que no llega al suelo. No es cierto otros autobuses me las han sacado allí y si llega.*

*- conductores que dicen que no la sacan por que si la sacan igual se les rompe y tienen que llamar al mecánico.*

*- conductores que directamente dicen que a su autobús no subo, como si fuera de su propiedad.*

*- Conductores "todos" que estando en el interior del autobús tocamos el botón para que bajen la rampa y no la bajan por que como ese botón lo toca todo el mundo.*

*- Conductores que me dicen que oye que suba el chico a mano que no es tan grande. (la silla con el niño pesa 65 kilos)*

*- aunque parezca la silla pequeña, aunque parezca que pido la rampa para molestar. No usarla puede ser peligroso para mi hijo. Y para mí. Una vez al bajar no me sacaron la rampa. Yo caí de espaldas, la silla sobre mi pecho. No me podía levantar. El niño cabeza abajo, las ruedas en el trayecto de las puertas. Por que los demás pasajeros avisaron al conductor que nos habíamos caído, si no al cerrar las puertas hubiese atrapado las ruedas de la silla y hubiese arrastrado la silla con el niño cabeza abajo en su camino.*

*- Conductores de autobús amarillo que se van sin nosotros si según ellos llegamos tarde, más de 60 segundos. En una ocasión sucedió que el conductor llevaba cinco minutos mal el reloj y se fue sin nosotros. mi hijo se quedó sin ir a una consulta en el hospital para hacerle una prueba para la que habíamos estado esperando seis meses.*

- En otra ocasión el niño salió de excursión con el colegio y tenían que volver en el bus amarillo y el autobús se marchó sin ellos. Dejaron a todos los niños, mi hijo y sus compañeros, todos con discapacidad en la calle. Tuvieron que volver al colegio por sus medios. En varios autobuses rojos. No cabe más que una o dos sillas en cada uno. Llegando de dos en dos a comer cerca de las tres cuando la hora de regreso prevista era la una.

Imagínense cuanto rato estuvieron esperando un autobús tras otro.

- Si pedimos el bus amarillo solo nos dan un servicio de cada tres y solo si vamos al médico o al colegio. Que por otro lado, hay vida más allá de esos dos sitios. Imagínense que ustedes no pudiesen ir más que al médico o al trabajo. El resto del tiempo se quedan en su casa.

Por favor, pido su ayuda para que todas estas personas que no pueden andar, y que ya tienen bastantes limitaciones, no sufran el maltrato de personas que no están contentos con su trabajo, por el motivo que sea, y acaban pagándolo con un niño de 10 años. Un niño que no entiende por qué cuando va por la calle otros niños se ríen de él, lo señalan con el dedo. Adultos que saltan por encima de él en el autobús lo golpean con mochilas en la cara, con bolsas de la compra, sin ni siquiera mirarlo ni pedir disculpas, lo golpean en el supermercado con los carros de la compra, y tiene que aguantar tonterías de conductores que a fin de cuentas pagamos entre todos. Subir al autobús no es gratis. Pagamos nuestro billete. El otro día mi hijo se dio cuenta que el valía menos que aquellas otras veinte personas que si dejaron subir y que además un estúpido le dijo a gritos que él no era persona. Como le explico que el vale lo mismo, que es igual de importante. Imagínense como queda su autoestima cada vez que pasa una cosa de estas. Mi hijo tiene muchas limitaciones. Pero nosotros, el resto de la gente, no tenemos ningún derecho a ponerle ninguna limitación más. El tiene que ser capaz de hacer todo lo que hacen los demás niños de su edad. Incluido subir al autobús.

Espero que esta reclamación no quede en un simple apercebimiento. No deseo perjudicar a ningún trabajador de Tuzsa. Quizás esto se arreglaría dándoles formación. Cursos de asertividad, empatía, enseñarles a usar las rampas, ordenar modos de actuación ante viajeros con discapacidad. Si hay una norma que diga que tenemos que subir subiremos.

Los mecanismos de acceso y seguridad (rampa, cinturones, botones de llamada) deben estar operativos. Entiendo que pueda venir un autobús sin rampa pero no me mandes tres seguidos en la misma línea.”

**SEGUNDO.-** Asignada su tramitación al Asesor D. Jesús D. López Martín, se realizaron las siguientes actuaciones de instrucción

1.- Con fecha 22-02-2013 (R.S. nº 2123, de 26-02-2013) se solicitó información al AYUNTAMIENTO de ZARAGOZA sobre la cuestión objeto

del expediente, y en particular :

1.- Informe de los servicios municipales competentes, y de la empresa concesionaria del transporte urbano (TUZSA) acerca de cuanto se expone en queja antes reproducida.

2.- Mediante sucesivos escritos, de fechas 3-04-2013 (R.S. nº 3622, de 5-04-2013) y 3-05-2013 (R.S. nº 4840, de 7-05-2013), nos dirigimos al Ayuntamiento en recordatorio de nuestra petición de información.

3.- Finalmente, en fecha 16-05-2013 recibimos la siguiente comunicación municipal, del Jefe del Departamento de Planificación y Diseño de la Movilidad Urbana :

*“Se adjunta informe elaborado por TUZSA sobre el asunto en cuestión, a requerimiento de este Departamento.”*

En el adjunto Informe elaborado por TUZSA, fechado en 22-04-2013, se hacía constar :

*“Acusamos recibo de tu escrito relativo a la demanda formulada por EL JUSTICIA DE ARAGON, acerca de la queja ciudadana expuesta, que se tramita con la referencia arriba indicada e informamos de lo siguiente:*

*En relación con la incidencia del viernes día 15 de febrero de 2013, en la Plaza de España, autobús 1058 de la línea 35, el conductor de referencia nos facilita una versión de lo sucedido bien distinta de la relatada en la queja. Así, nos dice que es una cliente habitual en la línea y siempre se le intenta facilitar todo lo posible el acceso y bajada, garantizando en todo momento su propia seguridad y la del resto del pasaje. En el caso referido, la frase completa que el conductor dirigió a la cliente fue que "primaban las personas que ya estaban en el interior del autobús y a las que no podía obligar a que se bajasen, para que ella pudiera acceder con su hijo, al ir en ese momento el espacio destinado para el transporte de sillas totalmente ocupado. Por ello consideramos que ha podido existir un malentendido, que lamentamos, y una vez aclarado, esperamos recuperar la confianza de estos clientes.*

*Igualmente informamos que la prestación del servicio de PMRS se realiza con conductores que están plenamente identificados con las necesidades de nuestros clientes, disponen de la formación adecuada, y poseen una alta sensibilización al respecto. Se trata de un cliente de nuestro servicio de PMRS, que desde el día 07/10/2011, no ha vuelto, por su parte, a solicitar servicio para su traslado. Se trata de la primera reclamación al respecto, ya que no hemos encontrado antecedentes.”*

## II.- CONSIDERACIONES JURIDICAS

**PRIMERA.-** Vista la exposición que se hace de la queja presentada, y como la propia compareciente reconoce (cuando nos dice : *“En primer lugar decir que no puedo afirmar que todos los conductores hagan mal su trabajo. Ni que todos nos traten mal. Todo lo contrario. La mayoría son amables e intentan ayudar a que subamos y bajemos de la forma más cómoda posible. Aún cuando lo normal es que los autobuses no estén preparados para nosotros. ...”*), el caso planteado debe considerarse como un caso puntual de posible comportamiento incorrecto de un conductor de autobús hacia una persona discapacitada que pretendía ejercer su derecho de acceso al servicio público de transporte (según se expone en queja : *“Cuando fui a subir la silla el conductor de mala manera y gritando me dijo: “ehhhhh! No suba la silla”. Yo le pregunte que por qué, que había sitio. Me dijo que primaban las personas. Primero subían las personas y luego si quedaba sitio nosotros”*), aunque el informe de la empresa nos da una versión distinta de los hechos (*“En el caso referido, la frase completa que el conductor dirigió a la cliente fue que “primaban las personas que ya estaban en el interior del autobús y a las que no podía obligar a que se bajasen, para que ella pudiera acceder con su hijo, al ir en ese momento el espacio destinado para el transporte de sillas totalmente ocupado”*), sin que dispongamos de otros testimonios que nos permitan contrastar cuál de ellas sea la verdadera, y si, como se afirma en la exposición, *“el resto de pasajeros querían que subiésemos le decían al conductor que pasásemos, que había sitio, que cabíamos, que nuestro sitio, el reservado para la silla, estaba vacío”*.

Por otra parte, la queja presentada pone de manifiesto que su presentadora ha puesto varias otras antes dirigidas a la empresa Tuzsa, sin más resultado que la comunicación de que apercibirán al conductor. Sin embargo, la citada empresa, en su informe a esta Institución, en el que dice conocer al cliente, afirma no tener antecedentes de reclamaciones.

Esta Institución no puede, pues, hacer ningún pronunciamiento sobre el caso concreto, ni sobre cuál de las dos versiones de lo sucedido sea la verdadera, pues no hemos podido contrastar al respecto testimonios de testigos presentes en el suceso.

Pero la queja expone un relato de situaciones vividas que consideramos obligado trasladar, al Ayuntamiento y, a través del mismo, a la empresa concesionaria del servicio público de transporte, para que, por ambos, se adopten las medidas que se consideren más procedentes u oportunas para la mejora de la atención prestada a las personas discapacitadas, y en cuanto a la accesibilidad a los medios de transporte, siempre desde la perspectiva, que nunca debe olvidarse, de reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

**SEGUNDA.-** Procede recordar que nuestra Ley 3/1997, de 7 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación, en su art. 11, regulaba la accesibilidad en el transporte, exigiendo que las nuevas concesiones de transporte público colectivo de viajeros cumplieran con un porcentaje de vehículos accesibles a todas las personas con movilidad reducida y con disminución de su capacidad física o sensorial; remitía las características del acceso a estos elementos de transporte, a su determinación por una norma técnica; y terminaba imponiendo la obligatoriedad, en todas las ciudades con población superior a 5.000 habitantes o en las cabeceras de las zonas de salud, de tener taxi o vehículo del servicio público adaptado a las condiciones de las personas con movilidad reducida permanente o temporal.

La norma técnica sobre las características de accesibilidad en los transportes se reguló en el Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, en su Anexo III, apartado 1.3.

El citado Decreto, en desarrollo de la Ley 3/1997, en su artículo 49, disponía que *“corresponde a los Ayuntamientos la elaboración y aplicación de los programas de adaptación y aplicación de los programas de adaptación y eliminación de barreras en el transporte público colectivo urbano de viajeros”*. Y se establecía que, para cada concesión vigente, los primeros programas debían elaborarse en el plazo máximo de dos años y aplicarse en el plazo máximo de 10 años, plazo que finalizó en 2009.

**TERCERA.-** En cuanto a la normativa estatal, reguladora de condiciones básicas, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, en su Disposición Final Octava, en relación con las Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los medios de transporte, que por Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Convención aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), quedó redactada :

*“1. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno aprobará, según lo previsto en el artículo 10 de esta Ley, y en razón de las necesidades, peculiaridades y exigencias que concurren en cada supuesto, unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los medios de transporte por personas con discapacidad. Dichas condiciones serán obligatorias en los siguientes plazos a partir de la entrada en vigor de esta Ley, de cinco a siete años para las infraestructuras y material de transporte nuevo, y de quince a diecisiete años para todos aquellos existentes que sean susceptibles de ajustes razonables.*

*2. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta Ley, el*

*Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a los diferentes medios de transporte, en lo que se considere más relevante desde el punto de vista de la no discriminación y de la accesibilidad universal.”*

Dando cumplimiento a lo antes dispuesto, en apartado 1, el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, regulaba las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, señalando en su artículo 6, relativo al Transporte urbano y suburbano en autobús, que *“el material nuevo afectado, clases I y II, será accesible, cumpliendo el anexo V, a partir del año de la entrada en vigor de este real decreto”*. El Anexo V de la mencionada disposición regula las condiciones básicas de accesibilidad en el transporte urbano y suburbano en autobús.

### **III.- RESOLUCION**

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito

**Formular RECOMENDACION FORMAL al AYUNTAMIENTO de ZARAGOZA, para que :**

**1.-** Por los servicios competentes de la Administración municipal, se elabore, y se haga llegar a esta Institución, Informe acerca de cuál sea la situación actual del transporte público urbano de viajeros, en autobuses, por parte de la empresa concesionaria Tuzsa, en cuanto a su adecuación al efectivo cumplimiento de las normas de accesibilidad para personas con discapacidad, o con movilidad reducida, atendiendo tanto a las normas técnicas dictadas al efecto por la Administración Autonómica (Decreto 19/1999, en desarrollo de la Ley 3/1997) y por la Administración del Estado (Real Decreto 1544/2007, en desarrollo de la Ley 51/2003), y a lo dispuesto en Disposición Final Octava de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en cuanto a plazos previstos para acciones de obligado cumplimiento, y ajustes razonables.

**2.-** Se inspeccione, con la periodicidad que técnicamente se considere más adecuada, el buen estado de los elementos de accesibilidad con los que estén dotados los autobuses adaptados que prestan servicio de transporte urbano, y se adopten las medidas oportunas para su más inmediata subsanación o reparación, si fuera preciso, para estar operativos.

**3.-** Se adopten medidas de señalización y respeto de los espacios previstos y reservados en los autobuses para personas con discapacidad o con movilidad reducida y sus medios de desplazamiento (sillas de ruedas). Y para que, en la organización de los medios de transporte que presten servicio en una misma ruta, no se produzcan situaciones de repetición

sucesiva de vehículos no adaptados, o cuyos elementos de accesibilidad no estén en condiciones operativas.

**4.-** Se analice la actual situación de prestación de servicio de los denominados “autobuses amarillos”, y las posibles mejoras de prestación de dicho servicio.

**5.-** Se impulse, desde esa Administración, en su relación con la empresa concesionaria, la realización de actuaciones de concienciación del personal conductor de autobuses, a través de cursillos o campañas, para continua mejora de la atención a las personas con discapacidad o con movilidad reducida que demanden el servicio de transporte urbano, y su reconocimiento por parte de la empresa como mérito de su actuación profesional, aunque ello pueda determinar demoras puntuales en los horarios de servicios y paradas, si están justificadas por aquella finalidad.

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, y, en este último caso, las razones en que funde su negativa.

**Zaragoza, 26 de julio de 2013**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**