

Expte.

DI-1384/2014-6

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

## 1. ANTECEDENTES

**PRIMERO.-** Tuvo entrada en esta Institución queja de un particular en la que se exponía la disconformidad de una ciudadana con la sanción nº S0000000720140309062214 interpuesta en el marco de un trayecto en tranvía a las 6,22 h. del día 9 de marzo de 2014. Así, señalaba la queja lo siguiente:

*“El pasado domingo 9 de marzo de 2014, sobre las 5:45 a.m., me dispuse a volver a casa utilizando el transporte público Tranvía de Zaragoza. Mis amigos se encontraban en la parada de Plaza Emperador Carlos V y me avisaron que el tranvía (sentido Avenida Academia General) estaba a punto de llegar y que el siguiente no pasaría hasta 19 minutos más tarde, información obtenida del panel informativo sito en dicha parada; por lo tanto me apresuré a llegar a la parada para poder coger ese tranvía. Llegué corriendo y subí sin preocuparme del billete puesto que como no me daba tiempo, uno de mis amigos me lo había sacado con anterioridad.*

*El trayecto discurre con normalidad hasta que llegamos a la Plaza Aragón, un grupo decidimos bajarnos en esa parada y el resto continuó en el tranvía hasta llegar a sus respectivas paradas. Una vez fuera del tranvía nos disponemos a avanzar hacia el paso de peatones cuando nos vemos sorprendidas por un revisor y un agente de seguridad, los cuales nos impedían avanzar en ningún sentido, a la vez, que solicitaban a todos los que nos habíamos bajado en esa parada que les mostrásemos los billetes. En ese momento cogí mi monedero y recordé que yo no llevaba mi billete, puesto que mi amigo había validado ambos a la vez y los había guardado, y no se bajó en Plaza Aragón sino que continuó su viaje, con lo cual me fue imposible mostrar el billete.*

*Atónita por la situación, cuando el revisor me pide la documentación le digo que "si no es molestia prefiero mostrársela a la policía", a lo que él responde que "no hay ningún problema, si no se quiere identificar doy aviso y vendrían la policía local o nacional". Al lado del revisor se encontraba una persona de seguridad privada, y dirigiéndome a ambos les indico que ahí delante tienen dos coches de la policía nacional, que les podían avisar a ellos. Estas dos patrullas de policía se encontraban a escasos 5 metros, debajo de la estatua del Justicia de Aragón, en medio del boulevard del Paseo de la Independencia. Ninguno de los dos (inspector y personal de seguridad) hicieron intención en recabar su ayuda y atender así a mi súplica de presencia policial a meros efectos identificativos.*

*Mientras el inspector estaba extendiendo sanciones yo me mantenía a la espera de la policía. En ese tiempo el inspector me preguntó si "vamos a esperar a la policía" y yo le reiteré que sí, y que hace un momento estaban dos coches. Acto seguido el personal de seguridad privada se dirige a mi para decirme que "la policía vendrá cuando pueda, ya que está ocupada en cosas más importantes que tener que venir aquí".*

*Pasados 15 minutos y sin aparecer ningún agente de policía, cuando el inspector había terminado de extender sanciones y tocaba mi turno, me preguntó si voy a esperar y yo, cansada de la situación y con ganas de irme, le dije que no, que antes los tenían ahí detrás y no habían hecho nada, así que le entregué mi dni de forma voluntaria.*

*Mientras tomaba mis datos me dirigí al personal de seguridad para solicitarle su número de identificación, éste me contestó que "que ahí la tenía" señalando la chapa que portaba en el pecho, la cuál yo estaba mirando, a lo que le contesté que si le pregunto es porque no la veo bien, acto seguido dijo los números mientras se alejaba para terminar con un "no tengo porqué dártela". Volví a quedarme atónita con los hechos que estaban sucediendo.*

*Finalmente y tras el encontronazo, el inspector me devuelve mi dni junto con el papel con la sanción, me indica que dispongo de 8 días para pagar de forma voluntaria y que los artículos por los que se me sancionan son los número 17 y 24 del Reglamento del Servicio Público de Transporte Urbano.*

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

*Sanción interpuesta en base a los ARTICULOS 17 y 24 del REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO DE VIAJEROS EN TRANVIA EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA, aprobado por el Excelentísimo Ayuntamiento de Zaragoza, en Pleno el 1.04.2011, publicado el 9 enero 2012 en el Boletín Oficial de la Provincia de Zaragoza.\_Núm 5; en*

*dichos artículos establecen 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. Para la validez de las tarifas se requerirá que sean fijadas y aprobadas por el Ayuntamiento, y en su caso, además, cuando así esté establecido, por el órgano competente en materia de precios autorizados.*

*4. Los títulos de transporte del tranvía tendrán validez en toda la red de transporte público urbano de Zaragoza, así como en todos aquéllos a los que se llegue a convenios de transporte (cercanías, autobús suburbano, etc), excepto el "billete sencillo tranvía" o "billete múltiple tranvía" que solo tiene validez en el tranvía.*

*5. El título de transporte debidamente validado al entrar en el tranvía, posibilita la utilización de las líneas de Tranvía y en su caso del transbordo, en el espacio de una hora, entre estas líneas o con el autobús urbano. La información sobre las posibilidades de transbordo gratuito entre tranvía y autobús urbano"*

*"Art 24. Obligaciones de los usuarios.*

*1. Los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:*

a) *Todo usuario deberá estar provisto del correspondiente título de transporte que habrá de conservar mientras se encuentre en el interior del tranvía y mostrarlo y ponerlo a disposición del personal acreditado de la empresa cuando así le sea solicitado.*

b) *El título de transporte deberá cancelarse en el momento de acceso al tranvía, no considerándose válido el título sin cancelar, aunque el viajero procurase validarlo con posterioridad a la solicitud del agente o inspector*

c) *El título de transporte, necesariamente validado, deberá ser el adecuado para el itinerario y horario de realización del viaje. En cualquier otro caso, el usuario se considerará a todos los efectos como que no dispone de billete.*

d) *Los usuarios mantendrán un comportamiento correcto y respetuoso con el resto de usuarios y con el personal del gestor y evitarán cualquier acción que pueda implicar deterioro o maltrato de los vehículos o de las instalaciones.*

e) *Los usuarios respetarán los espacios y asientos destinados a las mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, discapacitados y niños.*

j) *Los usuarios respetarán las instrucciones, recomendaciones o indicaciones que dicten los empleados del gestor en materias relativas al buen orden del servicio, así como también las indicaciones de carteles y accesorios colocados a la vista o las emitidas por megafonía.*

g) *Reunir las condiciones mínimas de sanidad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de los usuarios.*

h) *Entregar al conductor los objetos que otros usuarios se hayan dejado olvidados en el vehículo*

i) *Sin perjuicio de las responsabilidades que incumben a los padres o tutores respecto de los menores sometidos a su patria potestad o tutela, de acuerdo con la legislación vigente, los niños menores de cinco años deberán en todo caso viajar acompañados.*

j) *Respetar las restantes disposiciones del presente Reglamento y*

demás normativa aplicable.

*Además de estos preceptos, me gustaría señalar los siguientes, del mismo Reglamento del Servicio Público de Transporte Urbano de Viajeros en Tranvía en la ciudad de Zaragoza:*

*"Art. 16 Personal afecto al servicio.*

*6. El personal del gestor mantendrá en todo momento un trato correcto con los usuarios, atendiendo las peticiones de ayuda e información. Se abstendrá de realizar nada que de palabra o de obra atente al respeto debido a los usuarios. El personal evitará toda clase de discusiones con las personas; a las quejas y protestas de éstas, los empleados darán, siempre con la debida corrección, las explicaciones que procedan."*

*"Art. 19. Normas particulares de los títulos de transporte.*

*9. Si una misma tarjeta múltiple monedero se utiliza por más de una persona, la tarjeta monedero cancelada deberá quedar en poder de la última de dichas personas que abandone el tranvía. Estas tarjetas, excepto en el caso de aquéllas personalizadas, tienen el carácter de título al portador o portadora, por lo que pueden ser utilizadas de forma indistinta por cualquier persona." en relación con Art. 17.1. 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."*

*"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 euros. 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 euros. Del pago se expedirá a la persona interesada el correspondiente justificante. También será de 30 euros si se abona en los ocho días siguientes en los puestos de atención al cliente.*

*De no hacer efectivo el pago inmediato, transcurrido el plazo de pago anticipado, se cursará la oportuna denuncia a efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador. Si el infractor se niega a facilitar sus datos personales, tanto para esta falta como para otras, el inspector-agente del gestor podrá recabar el auxilio de los agentes de la Policía Local, y lo hará constar así en la denuncia. Los importes a los que hace referencia este punto se podrán actualizar anualmente.*

*Con independencia de la sanción a que se refiere este apartado, en el caso de que el viajero infractor continúe el viaje, este deberá abonar o validar el título de transporte correspondiente en presencia del inspector. En caso de que no lo realice deberá bajarse en la parada inmediata siguiente."*

*Respecto al artículo 16, me gustaría ponerlo en relación con la actuación de sus trabajadores, en especial la del vigilante de seguridad privada, placa n° ... (véase que algún dígito puede estar errado ya que no tuve facilidades a la hora de apuntarlo, como ya he descrito anteriormente).*

*Sobre el artículo 19, aunque hace mención a la tarjeta monedero, que debe quedar en posesión de la última persona que abandone el tranvía; esta tarjeta monedero se trata de un título de transporte, concepto igualmente utilizado al hablar de billete (artículo 17) por tanto entiendo que está equiparado al mismo en el concepto.*

*Si en mi caso concreto, en vez del billete sencillo me hubieran validado el viaje con la tarjeta monedero, en el momento en que el inspector me solicitó el billete me hubiera sido igualmente imposible entregárselo.*

*De este artículo 19 y de los artículos 17 y 24 se puede extraer que el título de viaje se debe conservar mientras se esté haciendo uso del tranvía: es obligatorio estar en su posesión mientras se esté realizando el trayecto, momento en el cual se debe exhibir al inspector cuando lo solicite (art. 17,2) y, por tanto, se esté dentro de dicho transporte.*

*Del artículo 25 señalar la posibilidad legal del inspector de recabar auxilio de los agentes, cosa que no hizo como pude comprobar en una primera ocasión cuando, teniendo la posibilidad de acercarse a uno de los varios agentes que se encontraban a escasos 5 metros de nosotros, no lo hizo.*

*También lo pude comprobar en el transcurso de los hechos cuando se me preguntó en varias ocasiones si esperábamos a la policía, policía que no apareció en los 20 minutos que estuve a la espera. Por ello, dudo que se diera traslado del aviso de solicitud de presencia policial, y en el caso de que se le hubiera dado aviso, cuando procedí de forma voluntaria a entregar mi documentación nadie comunicó los hechos para proceder a la cancelación de la supuesta solicitud de presencia policial realizada a mi favor.*

*Por todo lo expuesto, SOLICITO:*

*1. Se proceda a la anulación de la sanción S0000000720140309062214 interpuesta contra mi persona, puesto que no se incurre en los hechos tipificados en los artículos 17 y 24, ya que me encontraba fuera del tranvía por haber finalizado mi trayecto.*

*2. Se investiguen las actuaciones llevadas a cabo por sus trabajadores, inspector 108 y vigilante de seguridad n° 196084 (sálvese el posible error tipográfico); a fin de determinar si ha supuesto una extra limitación en las funciones y actuaciones recogidas en el reglamento; y por supuesto, con el fin de que esto no se vuelva a repetir para con ningún ciudadano.*

*Para ello, pueden recabar información visual mediante la cámara de*

*seguridad sita en la marquesina del tranvía, Plaza Aragón sentido Avenida de la Academia General Militar.*

*3. Se proceda al reintegro del abono de la sanción con cuantía de 30€, abonados dentro del plazo voluntario de 8 días, a fin de evitar la incoación del procedimiento sancionador.”*

**SEGUNDO.-** Admitida la queja a supervisión del organismo competente, se solicitó un informe escrito sobre la misma al Ayuntamiento de Zaragoza y a Tranvías Urbanos de Zaragoza, remitiéndonos esta última la siguiente información:

*“... sobre sanción impuesta por carecer de título de transporte válido en el Tranvía de Zaragoza, a continuación se detalla la actuación en la inspección y emisión de sanción:*

*(I) La inspección del Tranvía comprobó que el día 9/3/2014, a las 6:14 horas, M... viajaba junto a otras personas en la unidad de tranvía 11, careciendo de título de transporte válido.*

*(II) Ante la presencia del inspector, las 5 viajeras salen de forma precipitada de la unidad de tranvía 11, momento en el que el inspector solicita el título de transporte.*

*(III) En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento del Servicio, la inspección extendió un boletín de incidencias a efectos de la tramitación por el Ayuntamiento de Zaragoza del correspondiente procedimiento sancionador...”*

Por su parte, el Ayuntamiento de Zaragoza nos hizo llegar “...la información complementaria solicitada a Tranvías de Zaragoza”, que contenía, entre otra documentación:

- Un requerimiento del Director del Servicio Provincial de Sanidad, Bienestar Social y Familia a la Gerencia de Tranvías de Zaragoza para la remisión de “...justificante documental de la anulación de la sanción interpuesta a la reclamante. Conviene observar que en el Reglamento del servicio público de transporte urbano de viajeros en tranvía en la ciudad de Zaragoza, en sus artículos 17º.-2.) y 24ºa.), no se contempla la posibilidad de sanción una vez abandonado el interior del tranvía...”

- Un informe de Tranvías Urbanos de Zaragoza dirigido a SEM Los

Tranvías de Zaragoza, en el que, con base en la reclamación interpuesta en el Servicio de Consumo del Gobierno de Aragón, “... se detalla y amplía la información solicitada:

(I) *Se trata de una inspección por viajar sin título de transporte, realizada el 09/03/2014, con sanción a cinco usuarias sin billete en Plaza Aragón.*

(II) *Las usuarias C, L, L, M y M. han presentado reclamaciones contra los boletines de incidencias extendidos por la inspección.*

(III) *El inspector hace constar en su informe que, si bien la expedición de los boletines se realizó en el andén de la parada de Plaza Aragón, la solicitud de exhibición de los títulos de viaje, tuvo lugar en el interior del tranvía.*

(IV) *Tranvías Urbanos de Zaragoza ha comunicado a las instancias administrativas correspondientes (Oficina de El Justicia de Aragón, Consumo del Gobierno de Aragón) que, de acuerdo con el Reglamento de Viajeros (artículo 25), la potestad sancionadora es competencia del Ayuntamiento de Zaragoza, limitándose su actuación a extender los boletines de incidencias y a enviar la documentación a Servicios Públicos para la tramitación, en su caso, del oportuno procedimiento sancionador.*

(V) *Según detalla el inspector en su informe:*

a. *El inspector se encuentra en el andén de Plaza Aragón. Al llegar la unidad de tranvía 11 y habilitarse las puertas, accede por puerta 10 y solicita títulos de transporte. Varios usuarios se apean de forma precipitada del tranvía.*

b. *Si bien el Reglamento de Viajeros indica la obligatoriedad de conservar el título de transporte en el interior del tranvía, éste fue solicitado dentro y, aunque en ese momento se encuentran en el andén, no hay posibilidad de no poseer ese título en caso de haberlo obtenido.*

c. *Habiendo solicitado ya el título de transporte dentro del tranvía, cinco usuarias se niegan a ofrecer el título de transporte, dando varias excusas contradictorias y, siguiendo indicaciones de una de ellas se niegan a facilitar los datos personales.*

d. *Según establece el Reglamento de Viajeros, si el infractor se niega a facilitar los datos personales, se podrá recabar el auxilio de los agentes de la Policía Local. La comunicación se efectúa a través del Puesto de Control Central.*

e. *Un coche de Policía Nacional se encuentra a escasos metros donde se realiza la inspección, pero se encuentran atendiendo una*



*incidencia con un joven.*

*f. Sin llegar los agentes de la Policía Local, la Sra. N... facilita voluntariamente la documentación, solicitando el número de inspector para efectuar una reclamación. La identificación del inspector está visible en su placa de inspector así como el ticket de sanción.*

*g. Al finalizar el proceso, se anula con el Puesto de Control Central la petición de auxilio de Policía Local.”*

**TERCERO.-** Finalmente, y tras diversas comunicaciones de ampliación de información con los organismos implicados, el Ayuntamiento de Zaragoza nos remite, en fecha 4 de marzo de 2015, el siguiente informe:

*“Primero.- El artículo 25.4 del Reglamento del Servicio Público de Transporte Urbano de Viajeros en Tranvía en la ciudad de Zaragoza, dispone lo siguiente:*

*“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 euros. 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 euros si se abona en los ocho días siguientes en los puestos de atención al cliente. De no hacer efectivo el pago inmediato, transcurrido el plazo de pago anticipado, se cursará la oportuna denuncia a efectos de incoación del correspondiente procedimiento sancionador. Si el infractor se niega a facilitar sus datos personales, tanto para esta falta como para otras, el inspector-agente del gestor podrá recabar el auxilio de los agentes de la Policía Local, y lo hará constar así en la denuncia. Los importes a los que hace referencia este punto se podrán actualizar anualmente.”*

*Las usuarias reclamantes hicieron uso de la posibilidad establecida y efectuaron el pago voluntario de la sanción en las oficinas de Tranvías Urbanos de Zaragoza, por lo que no se ha instruido expediente sancionador alguno.*

*Segundo.- Como bien se hace constar la potestad sancionadora corresponde al Ayuntamiento de Zaragoza, en virtud de lo establecido en la Ley 14/98 de 30 de diciembre de transportes urbanos de la Comunidad*

*Autónoma de Aragón. En este sentido el requerimiento de anulación de la sanción efectuado por un órgano administrativo deviene ineficaz.*

*Tercero.- Haber efectuado el pago voluntario de la sanción, no obsta para que las personas sancionadas puedan efectuar la reclamación que entiendan oportuna y que deberá ser resuelta de forma motivada. Significar a este respecto que en fechas próximas, previa la puesta de manifiesto de lo actuado a las reclamantes, se adoptarán la resolución correspondiente.”*

## **2. CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**PRIMERA.-** La queja objeto de este expediente expone la disconformidad de una ciudadana con la sanción que se le impuso por un inspector del servicio público de tranvía, al no poder acreditar que disponía de un título de transporte válido para el viaje que estaba efectuando. La persona sancionada alega que el título de viaje abonado quedó en posesión de un tercero que continuó el trayecto, no siendo posible su exhibición al inspector por haberse solicitado cuando ya se había abandonado el vagón, y haber seguido viaje en el tranvía la persona portadora de su billete.

Nos encontramos en este caso con dos versiones contradictorias de los hechos: la de la ciudadana, ya expuesta, y la que mantiene la empresa gestora del tranvía con base en el informe emitido por el personal actuante, y que se refleja en los anteriores antecedentes, siendo la cuestión objeto de debate el lugar donde se solicitó por el inspector la exhibición del título de transporte.

**SEGUNDA.-** En relación pues a la materia objeto de controversia, señalar que la normativa reglamentaria del tranvía, de fecha 23 de diciembre de 2011 (publicado en el BOP de Zaragoza de 9 de enero de 2012) establece las siguientes prescripciones:

Artículo 17.2: *“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 “

Artículo 19.5: *"Cuando el usuario no acredite disponer de un título de transporte válido podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento"*

Artículo 19.7: *"En caso de que 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 expediente administrativo sancionador que, previos los trámites reglamentarios, podrá terminar con una resolución sancionadora, con ejecución forzosa por los medios legales".*

Artículo 19.9: *"Si una misma tarjeta múltiple monedero se utiliza por más de una persona, la tarjeta monedero cancelada deberá quedar en poder de la última de dichas personas que abandone el tranvía"*

Artículo 24.1.a): *"Todo usuario deberá estar provisto del correspondiente título de transporte que habrá de conservar mientras se encuentre en el interior del tranvía y mostrarlo y ponerlo a disposición del personal acreditado en la empresa cuando así le sea solicitado".*

Artículo 25.4: *"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 euros..."*

*Si el infractor se niega a facilitar sus datos personales, tanto para esta falta como para otras, el inspector-agente del gestor podrá recabar el auxilio de los agentes de la Policía Local..."*

**TERCERA.-** Así, aplicando la normativa transcrita al caso particular que plantea la queja, y a la vista de las versiones expuestas por las dos partes en conflicto, se generan dudas a esta Institución sobre la efectiva secuencia de los hechos, y concretamente si el inspector llegó a solicitar a la ciudadana que plantea la queja la exhibición del título de viaje en el interior del vagón o con posterioridad a su salida del tranvía, siendo que en este segundo caso la conducta resultaría atípica a tenor de lo dispuesto en los artículos 17 y 24 del Reglamento aplicable.

Se trata, por tanto, de un problema de valoración de la prueba que

ha de efectuar la Administración, al enmarcarse en el ámbito de discrecionalidad inherente a su potestad sancionadora, sin que el criterio del órgano que haya de dictar 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.

**CUARTA.-** En el presente caso, nos encontramos únicamente con la prueba testifical que supone las versiones transmitidas a esta Institución en los escritos de queja e informes emitidos por los organismos afectados.

Respecto de estos últimos, hay que indicar que el inspector - agente del gestor -como lo denomina el artículo 25.4 del Reglamento- si bien no tiene carácter de agente de la autoridad a los efectos del artículo 137.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (*Los hechos constatados por funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad, y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios administrados*), por lo que sus actos no gozan de la presunción de veracidad que reviste a las denuncias efectuadas por los agentes de policía, es una figura de asimilación jurídica a la de los controladores de las zonas de estacionamiento regulado de vehículos, por lo que procede traer a colación la doctrina sentada por la jurisprudencia del Tribunal Supremo en esta cuestión.

Así, si bien en un principio nuestro más alto Tribunal sostuvo que el controlador del estacionamiento vigilado no tiene la consideración de agente de la autoridad y, por ello su simple denuncia equivale a la denuncia de un particular y, al no ser averada por pruebas posteriores, no tiene fuerza suficiente para acreditar los hechos denunciados, debiendo ser declarado no ajustado a derecho, por falta de prueba y anulado, el acto de la imposición de la multa, en sentencias posteriores fijó, como doctrina legal, que la ratificación del denunciante en el procedimiento sancionador regulado en el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial constituye prueba de cargo cuya valoración corresponde al órgano sancionador, por lo que no es admisible el criterio de reputar carente de todo valor la denuncia efectuada por un controlador de tráfico,- con expresa mención de sus circunstancias personales-, a efectos de acreditar una infracción de este tipo, siendo esta denuncia un elemento probatorio a tener en cuenta, conjugándolo con el resto de las circunstancias que pudieren dar o negar verosimilitud a la misma y constituyendo un elemento de valoración discrecional,- aun razonablemente apreciada-, por parte del órgano administrativo al que compete sancionar el hecho, siendo, en todo caso revisable dicha resolución por el Tribunal de Instancia en la posterior

vía jurisdiccional.

**QUINTA.-** Por su parte, la presentadora de la queja no efectúa aportación probatoria alguna al margen de sus manifestaciones testificales, equiparando por otra parte en su argumentación el régimen de funcionamiento de la tarjeta monedero en cuanto a su posesión y exhibición (artículo 19.9) con el del billete individual, lo que no comparte esta Institución pues este último podía y debía haberlo portado y conservado la usuaria para su posible exhibición al inspector, como establece la normativa de aplicación antes transcrita, siendo que la tarjeta monedero debe quedar en posesión de la última persona que abandone el tranvía.

**SEXTA.-** Señalar, por otro lado, que como posibilita el artículo 25.4 de la normativa aplicable y nos expone el Ayuntamiento de Zaragoza en su informe, *“las usuaria reclamantes hicieron uso de la posibilidad establecida y efectuaron el pago voluntario de la sanción en las oficinas de Tranvías Urbanos de Zaragoza, por lo que no se ha instruido expediente sancionador alguno”*.

Y es que la normativa sancionadora en esta materia ha querido prever un trámite similar al denominado *“procedimiento abreviado”* de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. En efecto, la Ley 18/2009, de 23 de noviembre modifica el Texto Articulado de 1990 en materia sancionadora, introduciendo un novedoso procedimiento abreviado, *“similar a los coloquialmente conocidos en el ámbito penal como <juicios rápidos>”. Se trata ahora de ofrecer al infractor la posibilidad de suscribir un pacto con la Administración sancionadora que le permita cumplir rápidamente el castigo impuesto a cambio de una rebaja sustantiva en éste”,* según señala la Exposición de Motivos de dicha norma.

Así, dispone el artículo 74.3 d) que en las denuncias que los agentes de la autoridad notifiquen en el acto al denunciado, en el caso de que no se proceda al abono en el acto de la sanción, deberá indicarse que dicha denuncia inicia el procedimiento sancionador y que se dispone de un plazo de veinte días naturales para efectuar el pago, con la reducción y las consecuencias establecidas en el artículo 80, o para formular las alegaciones y proponer las pruebas que estime convenientes.

En el caso objeto de queja, la normativa reguladora del procedimiento sancionador en el ámbito del servicio público de tranvía difiere, no obstante, de la establecida en materia de seguridad vial en algunos puntos, como son que la denuncia por parte del inspector no se llega a cursar si se efectúa el pago voluntario reducido, que este abono inmediato de la “sanción” no excluye la posibilidad de efectuar una reclamación ante el

Ayuntamiento de Zaragoza y que el inspector-agente del gestor (como lo denomina el artículo 25.4 del Reglamento) no tiene carácter de agente de la autoridad, por lo que sus actos no gozan de la presunción de veracidad que reviste a las denuncias efectuadas por los agentes de policía, como ya se indicó *supra*.

**SÉPTIMA.-** Nos encontramos pues con situaciones en las que el ciudadano ha de efectuar un pago sin que se haya incoado un procedimiento administrativo sancionador como tal, en el que se haya podido proponer y practicar prueba, y el órgano competente haya tenido todos los elementos de juicio necesarios para resolver. Así, no consta que, en estos casos, se efectúe un visionado de la red de videovigilancia que se encuentra instalada en cada uno de los vagones (hay doce cámaras en cada tranvía, según informaciones aparecidas en medios de comunicación) a fin de comprobar, con la máxima verosimilitud y certeza posibles, la veracidad de las reclamaciones efectuadas por los usuarios.

En este sentido, destacar que los artículos 25 a 27 del Reglamento del Servicio Público del Tranvía de Zaragoza, reguladores del *Régimen Sancionador* en este transporte público, utilizan el término “sanción” en diversas ocasiones, cuando solo se están refiriendo al “boletín de incidencias” que extienden los empleados de la empresa gestora del servicio, sin que se haya dado curso a ninguna denuncia ni se haya incoado, en consecuencia, el procedimiento sancionador con las debidas garantías a que se refiere el *Decreto 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón*, al que remite la propia normativa del tranvía.

**OCTAVA.-** Y en cuanto a las manifestaciones de la presentadora de la queja sobre el trato dispensado por los empleados del servicio público y la extralimitación de sus funciones, esta Institución no dispone de los elementos de juicio necesarios para pronunciarse sobre el particular, queriendo dejar no obstante constancia de que, en caso de que el administrado se niegue a facilitar sus datos personales, el reglamento aplicable establece la posibilidad de recabar el auxilio de agentes de la Policía Local (artículo 25.4), no haciendo expresa referencia a la Policía Nacional que, al parecer, era la que se encontraba en las inmediaciones.

### 3. RESOLUCIÓN

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formularle la siguiente **Sugerencia**:

Que, a los efectos de resolver la reclamación efectuada por la presentadora de la queja, se valoren las consideraciones expuestas por esta Institución en la presente resolución en aras a mejorar la calidad del servicio público que se presta a través del tranvía.

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

**Zaragoza, a 15 de abril de 2015**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN E.F.**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**