

universal en las elecciones que se convocaron en 2019, Correos tenía que otorgar «carácter preferente, dentro de su categoría, a la gestión y distribución de los envíos electorales respecto al resto de envíos postales (Apartado 11.1)». Se preveía también que ante circunstancias sobrevenidas el Ministerio del Interior, a través de la Dirección General de Política Interior, mantuviera un contacto fluido y permanente con la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, todo lo cual fue objeto de supervisión por la Administración Electoral (juntas electorales) y cualquier medida o criterio que adoptó fue sometido a la Junta Electoral Central, como fue el caso, de la ampliación de los plazos para la solicitud o depósito del voto por correo de los españoles residentes en el extranjero (19005581).

14.3 TRANSPORTE

A lo largo de 2019, el conflicto entre los servicios de taxi y los denominados «vehículos de transporte con conductor (VTC)» se tradujo en la recepción de quejas, tanto de personas directamente concernidas como de ciudadanos que expresaban los diversos posicionamientos existentes a este respecto (19001033, 19001765, 19003612, entre otras).

Al margen de ello, con motivo de la promulgación del Decreto-ley del Gobierno de la Generalitat de Cataluña 4/2019, de 29 de enero, de medidas urgentes en materia de transporte de viajeros mediante el alquiler de vehículos con conductor, se recibieron dos solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad.

Una petición argumentaba vulneraciones de la libre competencia, la libertad de empresa (art. 38 de la Constitución), el principio de unidad de mercado y los legítimos intereses de los consumidores (art. 51 de la Constitución), mientras que la otra petición se centraba más en argumentos vinculados a la libre competencia y a la propia viabilidad del modelo de negocio en las nuevas condiciones establecidas, que vinculaba con la pérdida de empleos. El Defensor del Pueblo, tras examinar ambas solicitudes, resolvió no interponer el recurso solicitado, en atención a los razonamientos que figuran en las resoluciones correspondientes, las cuales pueden consultarse en los anexos al presente informe (19001630, 19001742 y relacionadas).

14.3.1 Transporte urbano

Deficiencias en el funcionamiento de Metro de Madrid

Durante el año 2019 se han recibido numerosas quejas que plantean como problema común el deficiente funcionamiento del servicio de Metro de Madrid, con problemas generales en la prestación del servicio, frecuencias insuficientes, averías y retrasos constantes, falta de información a los usuarios sobre las incidencias, mal funcionamiento

de los sistemas de aire acondicionado o un elevado número de viajeros por vagón, situación que se agrava en los meses de verano. Por ello, se abrieron actuaciones con la entidad **Metro de Madrid**.

La respuesta de dicha entidad indicaba que se ha producido un refuerzo de la plantilla de conductores. No obstante, pudo apreciarse que la información facilitada no era completa, puesto que no quedaba claro si la cifra aportada (1.860 conductores) se refería solo a conductores en activo o si se incluía a los prejubilados (que según algunas fuentes serían 111). En cualquier caso, y aun tomando la cifra más alta posible de conductores en activo, resulta ser menor a la de 2016. Este descenso debe ser puesto en relación con el incremento del número de viajeros (en 2018 se registró un total de 657,2 millones de viajeros, lo que supone un crecimiento respecto al año precedente del 4,6 %), y no se corresponde con la ampliación de horarios en algunas líneas.

Por ello, se efectuó un análisis del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos 2019, entre los que se encuentra la de «Adaptar la oferta a la demanda», que tiene como indicadores el grado de ocupación y el número de coches por kilómetro. En el seguimiento de este objetivo consta un descenso del 2 %, entre abril de 2019 y septiembre de 2019. El descenso es del 6 % en el cumplimiento del objetivo estratégico de mejorar la experiencia de cliente. Tampoco se cumplió el compromiso sobre el tiempo de espera máximo en el andén en el semestre indicado ni el de que en el tercer trimestre de 2019, al menos el 95 % de los viajeros dispusieran de información actualizada, tanto en trenes como en estaciones, sobre incidencias que afecten la circulación de trenes, de forma que puedan estar convenientemente informados y poder así contemplar otras alternativas de transporte.

En la página web de Metro de Madrid se muestran cuatro planes en vigor, aunque ningunos de ellos se refiere a las incidencias descritas. Esta institución entiende que Metro de Madrid es conocedora de que no se están cumpliendo sus objetivos y también de la disminución en la calidad del servicio prestado, sin que haya articulado una respuesta eficaz. Así pues, se le ha dirigido una Sugerencia para que dicha entidad elabore un plan de choque con la finalidad de garantizar una adecuada prestación del servicio a corto plazo y la recuperación de los mejores niveles de servicio para poder ofertar a los usuarios la fiabilidad, frecuencia y puntualidad que demandan. Se está a la espera de la respuesta de Metro de Madrid, de la que se dará cuenta en el próximo informe (19013990 y relacionadas).

Accesibilidad de los vehículos de transporte con conductor (VTC)

En el informe correspondiente a 2018 se daba cuenta de la tramitación de la queja presentada por el CERMI para que los vehículos de transporte con conductor quedaran

14.3.2 Transporte aéreo

En el informe de 2018 se aludió al problema suscitado por la falta de servicios de acompañamiento de menores en el transporte aéreo. En algunas rutas, las compañías aéreas han suprimido este servicio, lo que deja a los padres o cuidadores de menores sin alternativas de transporte. La falta de estos servicios genera una dificultad, en ocasiones insalvable, para los progenitores que viven separados y en ciudades distantes, para los que el avión resulta la única alternativa posible.

La plena eficacia del derecho de los menores a relacionarse con sus padres, aun en el caso de que estos vivan separados, requiere de algún tipo de acción pública, ya que no parece razonable depende de la sola decisión empresarial de las compañías aéreas. En la actuación ante la Administración española, se ha sabido que la **Dirección General de Aviación Civil**, del Ministerio de Fomento, se dirigió a la Dirección General de Movilidad y Transporte de la Comisión Europea para plantearle la necesidad de regular esta cuestión, habida cuenta del derecho reconocido en el artículo 24.3 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. En paralelo, el Defensor del Pueblo ha puesto el asunto en conocimiento del Defensor del Pueblo Europeo, a fin de que, si lo considera oportuno, actúe ante los órganos de la Unión Europea (17002343).

14.3.3 Transporte por ferrocarril

Cobertura de las zonas interiores y rurales

Durante el año 2019 se recibieron varias quejas, algunas de ellas presentadas por plataformas o asociaciones vecinales, con la nota común de poner de manifiesto el problema de la deficiente conexión por tren de poblaciones rurales. En unos casos se pretendía la reactivación de redes ferroviarias en desuso (Astorga-Plasencia, Soria-Castejón) y en otros se solicitaba aumentar las frecuencias e incrementar las paradas de los trenes que pasan por esas estaciones con destino a poblaciones mayores (Hellín). También se denunciaban las deficiencias generales en la prestación del servicio ferroviario en estas zonas, con trenes obsoletos, frecuencias insuficientes, averías y retrasos constantes, especialmente en Extremadura, Galicia y Salamanca.

El Defensor del Pueblo entiende que la oferta de servicio de transporte público se debe adecuar a las necesidades de la demanda como regla general, con la excepción en zonas rurales, cuya oferta, sin embargo, debería también adecuarse a una lógica baja demanda como medio de evitar su aislamiento por simples razones de beneficio económico, pues se trata de un servicio público. Por ello, se procedió a abrir investigación en cada caso. Renfe, por su parte, suele agradecer el interés mostrado, pero no se recibe ningún análisis profundo de la situación en su conjunto, limitándose a

anunciar que actuará para mejorar la situación dentro de las obligaciones de servicio público que se establezcan.

A la vista de esta situación, en mayo de 2019, el Defensor del Pueblo abrió una investigación de oficio, para conocer el criterio global de Renfe y del Ministerio de Fomento respecto a las políticas para evitar una discriminación por razón de residencia en cuanto a conexiones ferroviarias.

En síntesis, la **Secretaría General de Infraestructuras** mantuvo en su respuesta que el establecimiento de un espacio ferroviario único europeo en el marco de una política ferroviaria liberalizadora marca la estrategia futura de las infraestructuras ferroviarias, en las que convivirán tanto servicios comerciales como trayectos declarados obligación de servicio público. Por su parte, **Renfe**, tras trazar la diferencias entre los servicios comerciales y los servicios declarados como obligación de servicio público (que alcanza a cercanías y media distancia), proporcionó información sobre tráficos, ocupación e incidencias en las líneas señaladas a modo de ejemplo por el Defensor del Pueblo, terminando con una reseña de las medidas adoptadas en esos casos puntuales para mejorar el servicio. La información facilitada no contenía un análisis de la situación en su conjunto, cuestión que resulta prioritaria.

Por este motivo, se reiteró la petición de información, recordando a las dos entidades que esta institución abrió la actuación de oficio no solo respecto de cuestiones concretas, sino principalmente para conocer la estrategia que puede estar desarrollándose para evitar que las poblaciones alejadas de los ejes principales de comunicación queden en una situación de aislamiento, bien por la insuficiencia de servicios, bien por la falta de conexiones o por el deficiente funcionamiento de las existentes. Sin embargo, la Administración obvia en su informe las posibilidades de actuar, de revisar las reglas y se limita a aceptar el *statu quo*: el establecimiento de un espacio ferroviario único europeo en el marco de un política ferroviaria liberalizadora, sin tener presente que esa «liberalización» tiene un determinado fin y significado, que ha de ponderarse (y así lo hace y reconoce el derecho europeo) con los derechos y libertades de quienes reciben o han de poder recibir el servicio, en este caso quienes habitan en zonas aisladas o desatendidas. Y es que el marco europeo no puede verse únicamente como un instrumento regulatorio para la actividad empresarial de los operadores.

Las actuaciones permanecen abiertas y se han concentrado, a petición de la Administración, en la **Secretaría de Estado de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana** (19010376, relacionada con los expedientes 18012496, 18012732, 18014274 y otras).

Servicio de Cercanías de Madrid

En el año 2018 se abrió una investigación de oficio acerca de las deficiencias objeto de quejas en el funcionamiento del servicio de Cercanías de Madrid. En dicha actuación, **Adif** informó del estado de cumplimiento del Plan Integral de Mejora del Núcleo de Cercanías de Madrid para el período 2018-2025 y del Plan de Acción Urgente para el período 2018-2019. Según lo indicado por Adif, en abril de 2019, de las 33 acciones del Plan de Acción Urgente el 30 % se encontraban en ejecución y un 60 % en fase de redacción de proyectos. Al Defensor del Pueblo le parece que Adif está dando a esos planes el impulso necesario para cumplir con las medidas en ellos contempladas y, a su finalización, reducir las incidencias que provocan retrasos en el funcionamiento de la red de Cercanías de Madrid.

Durante el año 2019 han continuado recibiendo escritos sobre la misma cuestión. Esta institución mantiene el seguimiento de los planes en ejecución y confía en que la situación mejore con la apertura del túnel de Recoletos, que une las estaciones de Atocha y Chamartín, y la normalización de sus servicios (18000426 y relacionadas).

Precio del tren Zamora-Madrid

Varias de las quejas recibidas en 2019 incidían sobre las tarifas que aplica Renfe a las rutas que unen Zamora con Madrid. El Defensor del Pueblo entiende que no es lo mismo vivir en un eje de comunicación de interés prioritario (Madrid-Barcelona, Madrid-Sevilla, por ejemplo) que en ejes con menor demanda, pero también ha de admitirse que no es aceptable un aislamiento de esas poblaciones, de manera que conduzca a la constitución de zonas deprimidas. Del resultado de la investigación seguida con la **Secretaría General de Infraestructuras** y con **Renfe**, deduce esta institución que Zamora no queda en situación de aislamiento, aunque ha de reconocerse que sí queda excluida del corredor Madrid-Castilla y León, en el que han sido declarados como obligación de servicio público algunos trayectos de media distancia que unen Madrid con Salamanca, Segovia, Valladolid, Palencia y León.

Debe considerarse también que la línea ferroviaria que une Madrid con Zamora y que llegará a Vigo, Santiago y A Coruña no está concluida, a espera de la finalización del tramo Zamora-Ourense. Por lo tanto, realizar una estimación real de su aprovechamiento y, con ello, del precio final, exige conocer cuál será la situación una vez se inaugure el nuevo trazado hasta Galicia. Todo ello, unido a las previsiones de liberación de los servicios de media distancia, hace razonable demorar la toma de decisión sobre la eventual declaración como obligación de servicio público del referido trayecto (19001214, 19003229, 19010323, y otras).

Necesidades vitales a bordo de un tren

A este respecto resulta muy ilustrativo el caso planteado por una ciudadana que decidió realizar un viaje a Barcelona desde Andalucía en AVE. La interesada indicó en el momento de adquirir su billete que necesitaba un respirador las 24 horas del día, lo que implicaba una conexión a la corriente eléctrica. En el trayecto de regreso no pudo disponer de enchufe en el AVE Madrid-Sevilla, y solo gracias a la colaboración de otros pasajeros y del revisor pudo permutar sus asientos por los del final de vagón, ubicados cerca de las tomas empleadas por el personal de limpieza.

El Defensor del Pueblo abrió una investigación con **Renfe**, que en su respuesta achacó el problema a un error de comunicación o de interpretación. También se indicaba que prácticamente el 90 % de la flota de alta velocidad dispone de enchufes y concluía señalando que cuando un pasajero viaja con aparatos médicos se le informa de que no puede garantizar el funcionamiento de los enchufes ante eventuales incidencias.

Teniendo en cuenta la redacción clara del escrito y la cronicidad de su enfermedad, esta institución considera que resulta difícil considerar que el error de comunicación fuera imputable a la interesada. Esta institución entiende que los protocolos deben de ser claros y ofrecer soluciones a los casos planteados, si en este supuesto la viajera plantea una necesidad, el personal de venta debe asegurarse de que esa necesidad esté cubierta. Si el protocolo lo prevé y el personal de venta no lo cumplió, entonces debería abrirse un procedimiento disciplinario con el resultado que conforme a derecho corresponda. Lo que esta institución no considera admisible es que Renfe dé por buena la formación de su personal y achaque el problema a un error, sin mayor consecuencia, cuando en este caso está en riesgo la vida de una persona.

Por tal motivo, se formularon dos sugerencias a Renfe, abrir diligencias informativas para aclarar los hechos denunciados e incoar, si procede, un expediente disciplinario, así como revisar el protocolo y la formación del personal para responder a demandas de viajeros con necesidades técnicas para su sustento vital (19014923).

Limitaciones temporales a la accesibilidad en una estación

Una ciudadana remitió su queja manifestando que al bajar del cercanías en la estación de Las Margaritas (Getafe, Madrid) no pudo hacer uso de la plataforma elevadora para personas con movilidad reducida, por tener limitado su horario de uso hasta las 22 horas. La limitación horaria solo aparece expuesta al público en la propia estación.

Iniciada la tramitación, la respuesta de **Renfe** informaba de que el uso de las plataformas para personas con movilidad reducida con la asistencia de personal se debe

solicitar al personal de la estación de manera presencial o a través del teléfono en el horario indicado en la estación.

Esta institución considera que los viajeros con movilidad reducida deben estar en condiciones de obtener información sobre la accesibilidad de las estaciones, y las limitaciones horarias o de cualquier otro tipo que se establezcan en cada una de ellas. Consultada en este caso la página de Renfe, resulta que figura un pictograma señalando como accesible la estación de Cercanías de Las Margaritas-Getafe, aunque no se hace mención a la referida limitación de horarios ni a la necesidad de solicitar ayuda del personal de servicio. Por tanto, un viajero diligente no habría obtenido la información necesaria para garantizar su movilidad por el interior de la estación y esa deficiente información puede conducir a una situación que impida la salida del andén del viajero con movilidad reducida. Por todo ello, esta institución ha dirigido a Renfe una Recomendación para que incluya tal información en su portal web (19004505).

14.3.4 Transporte por carretera

Familias numerosas con título expedido en otra comunidad autónoma

Una ciudadana planteaba en su queja que, a pesar de tener derecho a una tarifa especial en los billetes exprés al aeropuerto por su condición de miembro de familia numerosa, al tomar un autobús en la Terminal 2 del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas no se le aplicó tal tarifa, argumentando el conductor que debía de hacerlo a través de una máquina que solo reconoce documentos expedidos por la entidades prestadoras del servicio en la Comunidad de Madrid.

El Defensor del Pueblo abrió actuaciones y las respuestas recibidas, tanto del **Consortio Regional de Transportes de Madrid** como de la **Empresa Municipal de Transporte de Madrid (EMT)**, confirmaron que el medio para acreditar la condición de miembro de familia numerosa por parte de un viajero es la tarjeta de transporte público que ha de ser utilizada también en los casos de compra de billetes sencillos para beneficiarse del descuento previsto por tal supuesto.

El Defensor del Pueblo entiende que, dado que los billetes sencillos están pensados para usuarios ocasionales del transporte público madrileño, es lógico suponer que estas personas y quienes no residen habitualmente en la Comunidad de Madrid no dispongan de una tarjeta de transporte público con su perfil de usuario como miembro de familia numerosa, lo que no debería impedirle beneficiarse de un descuento mediante la presentación del título de familia numerosa o de la tarjeta acreditativa expedidos por su comunidad. Lo contrario supone que los residentes en España no tienen los mismos derechos en todas las partes de su territorio, lo que se opone a lo previsto en los artículos 39.1 y 139.1 de la Constitución. Por lo tanto, se ha dirigido a ambos organismos

la supletoriedad de la legislación general de ruido de acuerdo con el artículo 2.2 b) de la Ley 37/2003, del Ruido. Esta Recomendación ha sido aceptada (17009435).

Ferrocarriles

Continúa la actuación iniciada ante **ADIF** por el ruido y las vibraciones soportadas en una vivienda del municipio de Leganés (Madrid) a consecuencia del paso frecuente de trenes. Tras realizarse nuevas mediciones en la zona afectada, ADIF ha señalado que la edificación será incluida en los trabajos de los Mapas Estratégicos de los Grandes Ejes Ferroviarios (3ª fase), que se están comenzando en la actualidad, y el inmueble va a ser integrado en una de las zonas de actuación de los correspondientes Planes de Acción.

Esta institución ha indicado a ADIF que la aprobación de un Plan de Acción no debe servir de excusa para demorar la adopción de medidas correctoras contra el ruido (artículos 12.5 y 18 de la Ley del Ruido). ADIF debe estudiar la procedencia de dichas medidas para prevenir y corregir la contaminación acústica, más aun si la aprobación del Plan de Acción no se va a producir a corto plazo, ya que los ciudadanos cuyas viviendas se ubican en las proximidades de las infraestructuras tienen el deber de soportar algunos de los efectos negativos que lleva aparejado su funcionamiento en razón de ese interés general, pero no están obligados a padecer indefinidamente la superación de los límites de ruido fijados en las normas, y las continuas demoras en la adopción de las medidas para paliarlo; especialmente si ello lleva aparejado daños a su salud o al medio ambiente, o supone una intromisión en sus derechos fundamentales a la integridad física, a la inviolabilidad del domicilio o a la intimidad personal y familiar (18011433).

15.2.3 Actividades clasificadas

En este apartado se abordan las quejas relacionadas con el sistema de controles ambientales llevados a cabo, principalmente, por la Administración municipal. Si bien los temas relativos a molestias por ruido son tratados en el epígrafe de «Contaminación Acústica», aquí se presentan asuntos relacionados con explotaciones agrícolas, ganaderas, u otras actividades que ocasionan malos olores, ruidos, plagas de insectos o roedores, que generan problemas de insalubridad y de difícil convivencia vecinal.

Persisten los problemas detectados, en años anteriores, en el funcionamiento de los servicios municipales en el control de actividades molestas. Vuelve a observarse cierta demora a la hora de acometer las inspecciones solicitadas para comprobar si la actividad se ajusta a la licencia otorgada o si se han adoptado las medidas correctoras o cautelares establecidas en su día por la Administración.