

**RAS 6/2023, de 16 de novembre, sobre la demora en la tramitació de les reserves d'estacionament per a persones de mobilitat reduïda per part de l'Àrea de Mobilitat.**

ANTECEDENTS

Els darrers anys la Defensora ha rebut de forma reiterada reclamacions relacionades amb la demora que pateix la tramitació de les reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (en endavant, PMR), gestionades des del Departament de Mobilitat Sostenible del nostre ajuntament.

Els següents expedients han estat motiu d'admissió a tràmit des de la institució de la Defensora i són prova del seu origen temporal i del nombre de reclamacions: IMA 061/2016, DC 044/2016, DC 008/2017, DP 013/2018, DP 003/2019, DC 017/2019, DC 060/2019, DC 084/2019, DC 050/2020, DP 004/2021, DC 009/2021, IMA354/2022 i DC 054/2023.

Tots ells tenen un perfil idèntic de demora, justificada pel Departament de Mobilitat en la manca de recursos humans però de tot punt inacceptable. La dilatació entre la data de sol·licitud i la disposició efectiva de la reserva d'estacionament PMR oscil·lava, segons les reclamacions rebudes, entre 8 mesos i 1 any, però la necessitat peremptòria de la ciutadania en circumstàncies PMR és la que feia i fa inacceptable aquesta espera. El perfil dels sol·licitants és el de persones grans i/o amb greus mancances de mobilitat que, malgrat reunir els requisits que els atorga el dret d'una reserva d'espai, veuen com se'ls dilata la penalitat durant mesos.

A la vista dels fets exposats, s'han fet nombroses consultes i s'han mantingut reunions amb els responsables de l'Àrea de Mobilitat en totes les escales de responsabilitat. És cert que s'han constatat actuacions des de l'Àrea de Mobilitat Sostenible amb la voluntat de reparar del problema però sempre amb efectes molt limitats i poc duradors en el temps.

Per entendre millor l'abast de la qüestió, s'exposen les circumstàncies de l'expedient DC054/2023, encara pendent de resolució per part de Departament de Mobilitat i prou representatiu del conjunt.

En data 14.10.2023, l'Oficina de la Defensora enregistrava una reclamació motivada en la manca de resposta per part de l'Àrea de Mobilitat a una sol·licitud lliurada en data 05.01.2023, per a reserva d'estacionament per a PMR. El perfil del sol·licitant en aquest cas era el d'un net, sovint són els fills/filles, que actuava en representació de sa padrina, qui tenia dret a ser beneficiària d'una reserva estacionament perquè reunia tots els requeriments establerts per la normativa. L'interessat manifestava no tenir cap informació relativa a l'estat de la tramitació des de feia mesos i s'expressava amb aquestes paraules:

*" És totalment indignat e inconcebible que, per una necessitat com aquesta que té l'objectiu de facilitar l'accés i la vida de les persones amb discapacitat, l'Ajuntament trigui tant en la tramitació de l'expedient."*

El perfil, les manifestacions i la indignació són pràcticament idèntiques en tots els cassos.

La Defensora va admetre a tràmit la consulta immediatament i, en data 19.10.2023, es va remetre una consulta al Departament de Mobilitat. El mateix dia, la cap de secció de circulació ens responia per indicar que efectivament tenien coneixement de la demora i que traslladaria la qüestió al cap de Departament per ampliar les dades. Val a dir que la resposta general a la consulta sobre l'estat de la tramitació en relació a

aquest tipus d'expedients sempre havia estat en aquest mateix sentit, exposant coneixement dels fets i compartint les expectatives de resolució que sovint presentaven dilatació **més enllà dels 8 mesos entre la data de la sol·licitud i la senyalització de la reserva.**

En data 06.11.2023, el cap del Departament de Mobilitat ens responia per exposar que la manca de recursos humans afecta de forma global l'Àrea de Mobilitat des de fa estona i obliga al perfil de TAG a una sobrecàrrega de treball que fa gairebé impossible fer front al volum de feina. Així, per exemple, el mateix tècnic que s'encarrega de la tramitació de PMR, tenia l'endemà de la nostra conversa la responsabilitat del seguiment de l'examen de taxistes, la tramitació dels quals permanents i l'atenció dels informes de Policia Local.

Ara bé, la dada més rellevant quant a l'atenció d'aquestes peticions PMR és que s'havia agreujat de forma molt important la demora, fins al punt que el nombre d'expedients en enregistrats i pendents de tramitació era a principi de novembre de **25 expedients pendents de l'any 2021, 60 expedients de l'any 2022 i 118 de l'any 2023, en total 198 expedients de persones que esperaven**, algunes des de fa dos anys, a tenir resposta.

Durant la mateixa conversa se'ns va comunicar que s'havia redactat un informe exhaustiu al respecte, inclosa la despesa necessària durant 3 anys, i s'havia elevat als seus superiors per a la presa de decisions. No obstant això, el cap de departament va expressar la seva preocupació perquè la dotació per a fer front al problema de manera efectiva hauria de ser extraordinària. D'altra forma, no seria possible donar resposta a la ciutadania, ja que l'atenció de les sol·licituds s'ha de fer d'acord amb l'ordre cronològic d'entrada i això faria impossible resoldre el problema de la demora en un termini breu o mig.

La conversa amb el cap de departament va concloure amb la mútua disposició en pro de la ciutadania afectada.

A la vista d'aquesta informació és evident que no es tracta d'una manca d'actitud professional, sinó més aviat d'una incapacitat material i potser de la necessitat de simplificar, si escau, la tramitació que d'acord amb l'informe emès pel mateix Departament de Mobilitat<sup>1</sup>, en data 17.11.2021, es dilatava llavors entre 5 o 6 mesos de forma inevitable i seguia les següents passes:

1. Enregistrament de la Sol·licitud per part de la persona interessada.
2. Recepció al Departament de Mobilitat i assignació de núm. d'expedient.
3. Pas al cap de departament que assigna/deriva al tècnic oportú per emetre informe.
4. Estudi previ de la petició i petició d'informe a la Policia Local.
5. Emissió de l'informe per part de Policia Local.
6. Recepció de les dades de Policia Local i visita d'inspecció del tècnic de Mobilitat.
7. Informe desfavorable (comunicació a l'interessat/ada) o favorable (proposta de decret a Batlia).
8. Recepció del decret aprovat i comunicació a brigades per a senyalitzar.
9. Senyalització de les brigades.

En el mateix informe ens indicaven els terminis aproximats invertits, d'acord amb la seva experiència pràctica, així: els passos 1,2 i 3 es tramitaven en el termini d'una setmana; el pas 4 tenia una durada mitja d'un mes; en el pas 5 s'invertia un altre mes; en el pas 6 un altre mes; el pas 7 implicava dues setmanes; el pas 8 suposava un mes; i finalment el pas 9 de senyalització dues setmanes. Així, doncs, l'informe feia recompte i deia exactament:

---

<sup>1</sup> L'informe del Departament de Mobilitat emès en data 17.11.2021 responia als exp. DP 004/2021 i DP 009/2021

*"En resumen, y teniendo en consideración las fases expuestas, tenemos que el plazo medio aproximado para la resolución de expedientes relativos a solicitudes de reservas de estacionamiento para PMR, oscila entre 5 y 6 meses".<sup>2</sup>*

També en el mateix informe ens indicaven que aquests terminis estaven sotmesos a que *"[...] Únicamente hay un técnico destinado a informar de este tipo de reservas y éste, además, tiene otras tareas asignada. Es por todo ello, que a pesar de que se le dé prioridad a los expedientes referentes a reservas, desgraciadamente, en ocasiones hay retrasos en la resolución de los mismos."*

Dels fets exposats i la informació rebuda podríem concloure, doncs, que els terminis invertits en la tramitació normal dels expedients van més enllà dels terminis suportables però a més a més, quan existeixen circumstàncies sobrevingudes o es produeix la manca la dotació de recursos, la situació s'agreuja de forma inacceptable, fins al punt de tenir expedients en tramitació **amb 2 anys de demora**.

## FONTS DE DRET

El dret a la reserva d'estacionament per a PMR emana originalment i de forma general de la pròpia Constitució, quan en l' article 14 s'exposa el principi d'igualtat de la ciutadania, més enllà de condicions o circumstàncies de caràcter personal o social que determinen les limitacions de la ciutadania i més concretament l'article 49 de la Carta magna, diu:

*"Els poders públics duren a terme una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració de les persones amb discapacitat física, sensorial i psíquica, a les quals prestaran l'atenció especialitzada que necessitin i les protegiran especialment perquè puguin gaudir dels drets que aquest Títol atorga a tots els ciutadans."*

Aquesta responsabilitat es defineix en una àmplia normativa associada a l'accessibilitat i a la inclusió de les persones vulnerables, fins a la determinació de responsabilitats adreçades als municipis per la seva proximitat efectiva a la vida de la ciutadania.

Així, l'article 30 del Real Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, Text refós de la Llei de Drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, expressa amb tota claredat: *"Los ayuntamientos adoptarán las medidas adecuadas para facilitar el estacionamiento de los vehículos automóviles pertenecientes a personas con problemas graves de movilidad, por razón de su discapacidad"*.

La Llei 8/2017, de 3 d'agost, sobre Accessibilitat universal de les Illes Balears, indica als articles 18 i següents la competència de les administracions públiques, també els municipis, quant a la "targeta d'estacionament" i al seu article 23.1.a), entre els drets dels titulars de la targeta, es preveu:

*"Gaudir de la reserva de plaça d'aparcament en un lloc proper al seu domicili o lloc de treball, prèvia sol·licitud a l'Administració corresponent i justificació de la necessitat, d'acord amb les condicions que s'estableixin reglamentàriament. Aquesta plaça haurà d'estar senyalitzada amb el símbol internacional d'accessibilitat."*

Finalment, quant al dret a la reserva d'un espai d'estacionament, l'article 5 del Reial Decret 1056/2014, de 12 de desembre, sobre les condicions bàsiques d'emissió i ús de la targeta PMR, indica la responsabilitat municipal de vetllar pel dret a la reserva d'estacionament de les PMR i fins i tot la proporció de reserves vers el nombre total d'aparcaments. I a l'article 7.1.a del mateix Reial Decret 1056/2014, es reitera entre els drets de les PMR acreditades la:

---

<sup>2</sup> Redactat en llengua castellana perquè es va destinar al Defensor del Poble.

*"Reserva de plaza de aparcamiento, previa la oportuna solicitud a la administración correspondiente y justificación de la necesidad de acuerdo con las condiciones que establezcan las administraciones autonómica o local, en lugar próximo al domicilio o puesto de trabajo. La plaza deberá señalizarse con el símbolo internacional de accesibilidad."*

Així, doncs, és evident que la normativa reconeix el dret però, això no obstant, no hem trobat normativa que indiqui un termini específic per a la resolució d'aquestes sol·licituds que permeti major garantia pel gaudi d'aquest dret. Indubtablement, aquesta tramitació implica unes actuacions municipals i és necessari algun temps abans de resoldre l'ocupació d'un espai a la via pública en virtut d'aquell dret, la qual cosa si les Àrees competents no tenen prou recursos obri un espai per a una indefensió, que és el cas que ens ocupa.

Ens hem de remetre, doncs, quant al termini per a la resolució, a la generalitat de l'article 21.3. de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, de Procediment administratiu comú de les Administracions públiques (LPAC en endavant), que ens indicaria un termini de 3 mesos. Així:

*"3. Quan les normes que regulen els procediments no fixin un termini màxim, aquest serà **de tres mesos**. Aquest termini i els indicats en l'apartat anterior es comptaran: a) En els procediments iniciats d'ofici, des de la data de l'acord d'inici. b) **En els iniciats a sol·licitud de l'interessat, des de la data en què la sol·licitud hagi entrat al registre electrònic de l'Administració o organisme competent per a la seva tramitació.**"*

Es miri per on es miri, la tramitació de les sol·licituds per a la reserva d'estacionament no s'ajusten als terminis establerts, ni tan sols en el cas d'acollir-nos al que preveu l'article 23 de la LPAC, quan reconeix la possibilitat excepcional d'ampliar els terminis quan s'hagin esgotat els mitjans personals i materials disponibles, ja que d'una banda, aquesta excepcionalitat s'ha de justificar i comunicar a les persones afectades, cosa que no s'ha fet, i d'altra banda el termini d'ampliació no podria ser superior al termini normal de resolució. En aquest cas, el termini màxim seria de 6 mesos; termini que com s'ha exposat se supera amb escreix, fins i tot, en les millors previsions de termini informades per Mobilitat.

Tampoc no es veu que la suspensió dels terminis màxims sigui aplicable de forma general, ja que si bé és possible que es produeixi de forma eventual alguna de les casuístiques indicades a l'art. 22 de la LPAC, el problema de la tramitació esdevé per la manca d'un tècnic que es pugui dedicar a la tasca amb garantia de resoldre en temps i forma.

Per tot això, en aplicació de l'article 24 de la LPAC, transcorregut el termini per resoldre, les persones interessades haurien d'entendre desestimada la seva petició i s'obriria pas a un procediment contenciós-administratiu. En qualsevol supòsit, estariem al davant d'una vulneració de drets, ja que els sol·licitants, en gairebé tots els casos, disposen dels requisits que atorguen el dret i l'administració sols hauria d'acreditar la veracitat de la documentació i procedir, si escau, a la ubicació de l'espai més adient, en cap cas podria limitar un dret, tal i com fa durant els anys que tarda en emetre la resolució.

Empènyer a la ciutadania a la presentació d'un contenciós en aquestes circumstàncies seria una doble vulneració i de fet, no tenim documentada la interposició de cap contenciós, entre d'altres factors perquè es tracta de persones, sovint gent gran i dependents, que prou tenen amb el seu dia a dia com per invertir els seus diners i energies en un procediment judicial.

També podríem entrar en la caducitat dels expedients però resulta innecessari per a la nostra finalitat i no ens conduiria a millors conclusions; amb els arguments aportats consideram provada la vulneració dels drets de la ciutadania quant a la dilatació inacceptable en la tramitació de les reserves d'estacionament per a PMR, tant per la manca d'atenció com per les conseqüències que se'n deriven a diari a causa de la dilatació entre la sol·licitud de reserva i la senyalització.

En conclusió, tots i totes estam sotmesos a l'imperi de la llei però és un fet i és raonable que les persones per a les quals es preveuen aquests drets, que els acosten a una igualtat real davant la resta de la ciutadania i els permeten millorar la seva qualitat de vida, han de gaudir d'ells amb la màxima celeritat perquè d'això depèn l'exercici d'altres drets i, fins i tot, se'n podria derivar un patiment en el dia a dia. Algunes persones, per la manca d'un espai reservat per estacionament veuen limitades les seves relacions personals, altres veuen limitada la seva independència i autonomia de forma severa, o fins i tot en algun cas l'autorització de reserva podria arribar massa tard. No oblidem que parlem de persones molt grans, 83 anys en el cas que ha servit per il·lustrar inicialment el problema (DC 054/2023).

I totes aquestes persones, que posen la seva confiança en la gestió de l'Administració municipal, mereixen una atenció àgil i excel·lent que no limiti, ni bloquegi, sinó que faciliti l'exercici dels seus drets.

Per tot això, concluda l'exposició de fets i arguments jurídics, **la Defensora considera que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ** per instar a l'Àrea de Mobilitat Sostenible a la revisió dels expedients sobre la reserva d'estacionament per a PMR, així es recomana:

**PRIMER. La dotació dels recursos que permetin accelerar de forma urgent la tramitació dels expedients PMR**, ateses les justificacions tècniques del cap de Departament, de forma que sigui possible el compliment de la llei en un termini raonable.

**SEGON. La revisió i, si escau, l'abreujament de la tramitació dels expedients PMR per a facilitar amb major agilitat l'exercici d'un dret** que afecta de forma directa i important la vida de les persones, en aplicació del principi d'economia procedimental i, evidentment, amb la conservació del rigor exigible.

Atès el contingut dels articles 25.3, 30.2 i 33 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania de la nostra ciutat, us comunico el resultat de les meves investigacions i us sol·licito que tan aviat com us sigui possible em comuniqueu si acceptau o no el nostre Suggeriment/Recomanació/Advertiment, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què fonamentau la vostra negativa.

Contra les decisions de la Defensora de la Ciutadania no es pot interposar recurs i les queixes que es formulin al respecte no afecten als terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional, atès l'article 30.2 del RODC.

La Defensora de la Ciutadania no està facultada per anul·lar cap acte o resolució de l'administració municipal, no obstant això ateses les seves competències es trasllada el resultat d'aquestes investigacions a l'autoritat municipal competent per a què prengui constància i s'emeta aquest RECOMANACIÓ, en benefici de la ciutadania i del funcionament de l'activitat administrativa de l'ajuntament de Palma.

**S'instaura a l'autoritat municipal competent a comunicar a la Defensora la admissió, l'admissió parcial o l'oposició a la Recomanació-Suggeriment**, assenyalant en el termini de 3 mesos quines podrien ser les mesures pertinents per a la millora d'aquest procés, amb l'aportació d'arguments jurídics i tècnics que avalin la decisió.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les Àrees i Organismes competents i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggestiments, pel seu coneixement i efectes.

La Defensora de la Ciutadania  
Anna Moilanen Jaakola