

14 COMUNICACIONES Y TRANSPORTE

14.1 COMUNICACIONES

La generalización del uso de internet, así como de la telefonía, genera casos muy diversos. La necesaria equidad en las relaciones usuario/operador suscita muchas controversias y los ciudadanos encuentran dificultades para hacer valer sus derechos. Los datos de los ciudadanos se encuentran protegidos, pero, paradójicamente, estos medios los hacen especialmente vulnerables.

14.1.1 Protección de datos de carácter personal. Derecho al olvido

Derecho al olvido

El «derecho al olvido» es una manifestación del derecho de cancelación y oposición de los datos de carácter personal. En el año 2014, con ocasión de una sentencia dictada con fecha de 13 de mayo de 2014 por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, mediante la que se reconoció la facultad de los interesados a exigir a un buscador de internet muy utilizado la eliminación de la información que se publicaba sobre su persona, se iniciaron actuaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos, de las que se dio cuenta en el informe de 2015, donde se señalaba que las recomendaciones efectuadas habían sido rechazadas.

Esta institución recomendó la concreción y publicación de los criterios de los motores de búsqueda y el establecimiento de un procedimiento de reclamación. Con posterioridad, la agencia modificó su postura y comunicó a esta institución la aceptación de una parte de las **recomendaciones**. Así, para poder reforzar y difundir este derecho, se incorporó en la página principal de la web de la agencia información de su contenido y cómo ejercerlo, ofreciendo para facilitar a los ciudadanos enlaces directos a los tres buscadores más usados.

Para una mayor información al ciudadano, se incluyó en dicha página la información que ofrecen los principales buscadores y los criterios comunes para la tramitación de quejas por parte de las autoridades europeas de protección de datos, establecidos por el llamado Grupo de Trabajo del Artículo 29 (creado por la Directiva 95/46/CE), traducidos en español y en su versión completa en inglés (14014412).

Ficheros impagados

En ocasiones, los acreedores no siguen el procedimiento legal para la inclusión de las deudas en estos registros. Si no se efectúa una reclamación previa, la deuda existente no es cierta o no está vencida y los administradores de los registros no hacen ninguna comprobación ni tienen en cuenta los perjuicios que pueden ocasionar. El artículo 38.1 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprobó el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, establece como requisito para la inclusión de una deuda en estos ficheros de datos de carácter personal, determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, la existencia con carácter previo de una deuda cierta, vencida y exigible que haya resultado impagada.

La Agencia Española de Protección de Datos indicó que la mera existencia de cualquier controversia sobre la reclamación de una determinada deuda y/o sobre su inclusión en un fichero de solvencia patrimonial y crédito, no supone, por sí misma, una vulneración de la Ley Orgánica de Protección de Datos, ni permite a ese organismo entrar a conocer del asunto. Ello solo ocurre en aquellos casos en que la agencia tiene conocimiento formal de que existe una reclamación administrativa, arbitral o judicial, cuestionando la deuda, ya que en tales supuestos, hasta tanto se resuelve la reclamación, la deuda se considera incierta. Por tanto, no puede ser objeto de inclusión en los correspondientes ficheros de morosidad. También interviene en los casos en que el acreedor ha procedido a incluir los datos del deudor en un fichero de solvencia sin el preceptivo requerimiento de pago previo a la inclusión.

En el ámbito de la morosidad, ostenta competencias sancionadoras en relación con la contratación irregular de servicios, en los supuestos en que la compañía denunciada no acredite documentalmente el contrato firmado o la grabación de audio, si la contratación se hizo telefónicamente, obtenida en un número significativo de casos de forma fraudulenta, por suplantación de la identidad del denunciante. No es competente para entrar a conocer de cuestiones relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, así como las referentes al cumplimiento o existencia de un compromiso de permanencia.

La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía debe instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de la agencia (entre otras, pueden mencionarse las Sentencias de la Audiencia Nacional de 3 de julio de 2007, 2 de julio de 2008 y 23 de diciembre de 2010). El procedimiento que se sigue, consiste en informar a los denunciantes de que, en caso de controversia sobre la deuda, pueden presentar ante el acreedor una reclamación cuestionando la existencia de la misma o su cuantía y, en el caso de no recibir respuesta o cuando esta no le

satisfaga, podrán someter la cuestión debatida al conocimiento de las juntas arbitrales de consumo.

En las deudas relacionadas con una empresa de telecomunicaciones, se insta a los ciudadanos a presentar reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, siguiendo el procedimiento que se detalla en el sitio web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de hacer valer sus derechos ante los juzgados y tribunales, si así lo estiman necesario (16002547).

14.1.2 Telefonía fija

Prestación del servicio universal general

El contenido de las quejas que se han recibido durante el año 2016 en este ámbito coincide sustancialmente con el de las de ejercicios anteriores. Los abonados manifestaron su discrepancia con la demora en la instalación de líneas o reparación de averías, tramitación de traslados y portabilidades (15014584, 15014682, 15017705, entre otras).

Interrupción del servicio

La rápida tramitación y resolución de estos problemas es fundamental con carácter general y, particularmente, en la resolución de los expedientes en los que los titulares de la línea son personas de avanzada edad, que viven solas o aquellas que reciben el servicio de teleasistencia domiciliaria. Este es el caso de un centro geriátrico de Mieres (Asturias), que estuvo sin servicio de telefonía fija varios días, como consecuencia de una incidencia técnica y que, a pesar de las diversas reclamaciones presentadas a través de los números de teléfono 1002 y 1004, no se había solventado el problema. Tanto la compañía telefónica como la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, comunicaron que la incidencia que afectaba al centro se había subsanado mediante la sustitución de la acometida canalizada del suministro telefónico. Se procedió a la bonificación de 30,26 euros en concepto de compensación por interrupción del servicio disponible al público, conforme a la normativa de aplicación (16011371).

En otro caso que precisaba una rápida actuación y resolución de la incidencia, la interesada, residente en la localidad de Águilas (Murcia), tenía servicio de teleasistencia domiciliaria de Cruz Roja. Desde esa entidad se requirió al operador para la prestación de dicho servicio, un elemento denominado «caja de voz», y la compañía indicó la

imposibilidad de atender la petición concreta al carecer de existencias. El problema quedó resuelto favorablemente, según manifestó la citada secretaria (16000899).

Teléfonos públicos de pago

Las cabinas telefónicas están desapareciendo, cuando todavía muchos ciudadanos las utilizan de forma habitual.

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en su artículo 25 dispone que, se entiende por servicio universal el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios, con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible. Bajo ese concepto se debe garantizar, en los términos y condiciones que se determina por el Gobierno, la existencia de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago, u otros puntos de acceso público a la telefonía vocal, en todo el territorio nacional, que garantice la accesibilidad de estos teléfonos por los usuarios con discapacidades y permita efectuar gratuitamente llamadas de emergencia al número 112 y otros números españoles.

En los últimos informes anuales se ha reflejado la situación en España, que no es otra que la generalización del uso del servicio de telefonía móvil y una disminución de la contratación de la telefonía fija. El mantenimiento de los teléfonos públicos de pago supone que los ciudadanos ante cualquier incidencia puedan contactar telefónicamente y dar traslado de una información o situación que les afecta en un momento determinado. Las líneas de telefonía móvil se han extendido, pero no hay que olvidar que parte de los ciudadanos no cuenta con este servicio, por lo que cuando no están en sus domicilios y precisan comunicación, los teléfonos públicos prestan un servicio fundamental. Esta circunstancia se agudiza en núcleos geográficos de difícil acceso y escasez en la cobertura del servicio móvil.

A fin de conocer la situación y permanencia de los teléfonos públicos de pago se iniciaron actuaciones con la **Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital y la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia**.

El elemento del servicio universal de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago, regulado por la Ley 9/2014 de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y por el Reglamento sobre la condiciones para la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, a fecha de hoy sigue vigente y seguirá en tanto no se modifique la normativa mencionada. En países como Francia y Bélgica se ha eliminado esta obligación del servicio universal, dada su muy baja demanda y su perfecta sustitución a un precio más reducido, por la oferta de llamadas de

los distintos operadores móviles que proporcionan una muy amplia cobertura en todo el territorio nacional.

En informe de fecha 1 de marzo de 2016, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia afirmó que el elemento del servicio universal relativo al suministro de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago está en declive y aconseja replantearse la conveniencia de seguir exigiendo normativamente la prestación de este elemento del servicio universal, habida cuenta de la baja demanda y de que en un número significativo de países de la Unión Europea ya no se designa operador encargado de su prestación.

La Comunicación de la Comisión Europea, de fecha 6 de mayo de 2015, sobre un Mercado Único Digital para Europa prevé amplias reformas de numerosos instrumentos normativos comunitarios, entre ellos, las directivas sobre comunicaciones electrónicas, con el objetivo de crear un ecosistema digital único en el seno de la Unión Europea. En cumplimiento de esta comunicación, la Comisión Europea ha presentado, con fecha 14 de septiembre de 2016, su propuesta de instrumento de reforma del marco jurídico de las comunicaciones electrónicas en Europa, el denominado Código Europeo de las Comunicaciones, que introduce amplias y profundas modificaciones y, en particular, ya no incluye como obligatorio el suministro de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago como parte integrante del servicio universal de telecomunicaciones. La decisión de seguir prestando este servicio universal es del Gobierno de España, del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. Al momento de conclusión de este documento la queja se encontraba a la espera de la contestación de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital y de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia. Se dará cuenta de su resultado en el informe anual de 2017 (16014287).

14.1.3 Telefonía móvil

Facturación

La falta de conformidad de los usuarios con la facturación de los operadores es un asunto recurrente reflejado en las numerosas quejas. En determinados casos, los interesados no se han dirigido con carácter previo a la compañía concreta por lo que se les informa sobre la obligatoriedad de este hecho.

A lo largo del año 2016, muchos ciudadanos han expresado la imposibilidad de presentar una reclamación ante el operador que les presta el servicio. En una queja se indicaba que el departamento de atención al cliente de un operador no proporciona un número de reclamación acreditativo de su presentación telefónica, ni se admiten reclamaciones por correo electrónico o postal que sirva de justificante. Por ello, se iniciaron actuaciones ante la **Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información**

y Agenda Digital y la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo de la Región de Murcia, de cuyo resultado se dará cuenta en el informe anual del próximo ejercicio (16015311).

En otro supuesto, una ciudadana presentó una reclamación y la respuesta facilitada no le satisfizo por lo que intentó enviar un correo electrónico en contestación a la comunicación recibida. La compañía le informó de que debía efectuar la reclamación a través de un formulario en internet y para su tramitación incorporar un número de referencia que previamente se le tiene que facilitar telefónicamente. El procedimiento habilitado por ese operador para que los usuarios puedan formular sus reclamaciones es complejo y debería simplificarse. Desde **la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital, la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía y la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición** no se ha recibido todavía la información solicitada (16017074).

También en este ejercicio han continuado las quejas en las que diversos ciudadanos han puesto de manifiesto las demoras en la tramitación del expediente en vía administrativa, lo que ha originado que la resolución se dicte sin que se respeten los plazos normativamente establecidos a tal efecto. Las mayores dilaciones se producen en la resolución de los recursos de reposición contra las resoluciones dictadas en los procedimientos de reclamación administrativa (15013850, 16003163, 16002460, entre otras).

Áreas de cobertura del servicio de itinerancia o roaming

En el informe de 2015 se daba cuenta de una actuación sobre la tramitación seguida hasta la supresión de los recargos en itinerancia o *roaming*, que se producirá finalmente a partir del 15 de junio de 2017. Se trata de un servicio que permite a un abonado que se encuentra en un país distinto al de contratación del servicio de telefonía móvil que la línea telefónica siga funcionando al mismo precio que en el país de contratación. El problema se suscitó por la falta de información sobre la fecha de desaparición para Europa de las tarifas de itinerancia y su excesivo precio.

El 25 de noviembre de 2015, el Parlamento Europeo y el Consejo aprobaron el Reglamento 2015/2120, por el que se modifica el anterior, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión Europea. La citada modificación establece la eliminación definitiva de los recargos al por menor de itinerancia para voz, datos y SMS a partir de 15 de junio de 2017, con el objetivo de eliminar la diferencia entre las tarifas nacionales y las de itinerancia.

En cuanto a las limitaciones sobre la gratuidad de los sobrecargos de los servicios móviles en itinerancia, se pueden destacar dos excepciones que se recogen en el citado

reglamento: a) políticas de utilización razonable y b) la autorización excepcional para mantener los recargos cuando el proveedor de itinerancia no recupere los costes en los que incurre.

- a) La regulación ofrece la posibilidad a los operadores de aplicar «políticas de utilización razonable», con el objetivo de evitar que los clientes itinerantes utilicen de forma abusiva o anómala los servicios regulados de itinerancia al por menor. Por ejemplo, empleando ese tipo de servicios en un Estado miembro distinto del de su proveedor nacional para fines distintos de los de viajes eventuales. Sin embargo, esta utilización razonable debe permitir a los clientes del proveedor de itinerancia consumir, a la tarifa minorista nacional aplicable, los volúmenes de servicios regulados de itinerancia al por menor que correspondan a sus respectivos planes de tarifas.
- b) El reglamento contempla que, ante circunstancias específicas y excepcionales, cuando un proveedor de itinerancia no pueda recuperar sus costes totales por su esquema de tarificación nacional, pueda solicitar una autorización para mantener los recargos de itinerancia a su autoridad nacional de reglamentación. Aunque no se espera que se planteen estas circunstancias excepcionales, en caso de ocurrir, las autoridades nacionales de reglamentación deberán analizar si el modelo de tarificación nacional de los proveedores de itinerancia se convierte en insostenible y decidir sobre el máximo sobrecargo a aplicar, en caso de considerarlo necesario.

Por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (en la actualidad Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital) se indicó que los costes de los servicios en itinerancia se facturan aparte de los planes contratados por el usuario con su operador nacional, si bien se engloban dentro de su misma factura. Los principales servicios de telecomunicaciones que se prestan en itinerancia son: servicio de llamadas, servicio de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia (SMS y MMS) y servicio de acceso a internet de banda ancha (o servicio de datos). En la Unión Europea existe una regulación de los servicios de telecomunicaciones móviles en itinerancia internacional (*roaming*) cuando los usuarios visitan un país diferente al de su operador de origen. El objetivo principal de esta regulación es eliminar barreras para el uso de estos servicios por parte de los ciudadanos y empresas, en aras del desarrollo de un mercado único de telecomunicaciones en la Unión Europea.

Con este objetivo, en los últimos años se han regulado los precios máximos para los servicios de telecomunicaciones en itinerancia dentro de la Unión Europea. El nuevo Reglamento UE/2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo va más allá y establece la eliminación de los sobrecargos por itinerancia a partir de junio de 2017. Esto

significa que a partir de esa fecha los usuarios de servicios de telefonía e internet en el móvil, podrán viajar dentro de la Unión Europea, utilizando la misma tarifa que tengan contratada en su país de origen para estos servicios (tarifa doméstica).

Hasta la eliminación de los sobrecargos por itinerancia sobre la tarifa doméstica de cada usuario, se han fijado los precios máximos para los servicios de telefonía y acceso a internet de banda ancha móvil en itinerancia.

Las compañías deben ofrecer por defecto a sus usuarios en itinerancia estas tarifas reguladas. Además, pueden ofrecer alguna tarifa alternativa, pero el usuario debe dar su consentimiento explícito para contratarla. El nuevo reglamento de itinerancia o *roaming* también introduce ciertas limitaciones para garantizar un uso razonable del servicio de itinerancia por parte de los usuarios, con el fin de evitar ciertos abusos como las situaciones de «itinerancia permanente», es decir, que un usuario obtenga una tarjeta SIM en otro Estado miembro, donde las tarifas domésticas son más favorables, para utilizarla permanentemente en su país de residencia. Esta garantía de uso razonable se basa en un límite de uso de los servicios en itinerancia, una vez alcanzando el cual los operadores podrán cobrar un sobrecargo adicional, que también está regulado (15014665).

14.1.4 Servicios de atención telefónica

Números de abonado (código 118X)

Como se ha reflejado en otros informes, la aprobación de la normativa para dar cobertura legal a las nuevas situaciones en este ámbito ha supuesto que las incidencias se reduzcan considerablemente. Problemas que hace años generaban la remisión de numerosas quejas, en la actualidad, con su regulación, se han visto en muchas ocasiones prácticamente resueltos.

Este es el caso de la facturación efectuada por los operadores por la realización de llamadas telefónicas a los números de teléfono con código 118X. La regulación de estos servicios se adecúa a la situación de libre competencia. Es el proveedor del servicio el que fija los precios. En la actualidad, el tratamiento normativo de los servicios con código 118 no se equipara al atribuido a los servicios de tarificación adicional. Estos últimos cuentan con una regulación normativa específica que otorga una mayor protección a sus usuarios.

Esta institución considera que esta falta de especificidad regulatoria incide negativamente en los intereses de los abonados y la calificación de los servicios prestados a través de los números 118 como servicios de tarificación adicional supondría una mayor protección en los intereses de los abonados. Hay que tener en cuenta que,

para que un servicio sea de tarificación adicional, debe ser declarado como tal por la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital. Para propiciar esta declaración tiene que existir una facturación superior al coste del servicio de comunicaciones electrónicas y la necesidad de otorgar una mayor protección de los derechos de los usuarios, circunstancias ambas que coinciden en los servicios prestados a través del código 118.

Como manifestación de la protección especial de los servicios de tarificación adicional ha de señalarse la recogida en los artículos 3.j), 19.1 y 20.1 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas. Su aplicación permite un control del precio, así como otros derechos para los usuarios como la suspensión únicamente de los servicios de tarificación adicional en caso de impago, manteniéndose el resto de los servicios. Esta circunstancia no se contempla en los servicios con código 118, que permite el corte del servicio telefónico total. Otra ventaja de los servicios de tarificación adicional es que los operadores que prestan el servicio deben garantizar a sus abonados el derecho a su desconexión.

Teniendo en cuenta lo señalado se ha formulado una **Recomendación** a la **Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital** para la adopción de las medidas normativas precisas, a fin de que los servicios de consulta telefónica de abonado que se prestan desde los números de teléfono código 118 sean considerados como servicios de tarificación adicional. En el informe del próximo ejercicio se dará cuenta de la contestación recibida y de las actuaciones que, en su caso, procedan (16004205).

Llamadas telefónicas al número 016: rastro

El epígrafe relativo a la protección telefónica a las víctimas de malos tratos, mediante el borrado de las llamadas a ese número de denuncia, se encuentra en el epígrafe 6, sobre violencia de género, del presente informe.

14.1.5 Correos y Telégrafos

Prestación del servicio postal

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos es el operador designado en la actualidad para la prestación del servicio postal universal. Los servicios postales son los servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales. El servicio postal universal es el conjunto de servicios postales de calidad determinada en la ley y sus reglamentos de desarrollo, prestados en régimen ordinario y permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para

todos los usuarios. La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal recoge, en su artículo 10, que los operadores postales deben atender las quejas y reclamaciones que les presenten los usuarios en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales. Para la tramitación de las reclamaciones de los usuarios, se deben establecer procedimientos sencillos, gratuitos y no discriminatorios basados en los principios de proporcionalidad y celeridad.

Cada vez son más los ciudadanos que manifiestan su discrepancia con otros aspectos que no son propiamente los derivados directamente de la prestación del propio servicio, si bien están relacionados con este ámbito, como es el servicio de atención al público que se presta por parte del personal de las oficinas postales. La mayoría de las quejas se han referido a las demoras en el procedimiento de reclamación. Varios ciudadanos presentaron una reclamación previa ante la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos por los hechos que les afectaban y no obtuvieron contestación en un plazo razonable (16000227, 16000441, 16001043, y otras).

Sistema de reparto

Las incidencias o deficiencias en la prestación del servicio postal en determinadas áreas geográficas atienden, en ocasiones, a cuestiones de carácter orográfico. Se tuvo conocimiento que desde Correos se iba a hacer uso de drones para la prestación del servicio postal en zonas de difícil acceso o aislamiento, e incluso para hacer llegar un artículo de primera necesidad en las citadas zonas geográficamente complicadas y en condiciones climatológicas adversas. Las primeras pruebas se efectuaron en Sotres (Asturias).

Este primer análisis permitió extraer conclusiones dejando en evidencia una serie de puntos de mejora. Entre estos cabría mencionar el sistema de comunicaciones de las aeronaves, para garantizar la absoluta fiabilidad en la comunicación entre el dron y el operador; el sistema de vuelo autónomo y su seguridad y, finalmente, el software de control del dron, a fin de facilitar su uso a personal interno de la empresa. La continuidad del proyecto dependerá del estudio detenido de los actuales condicionantes tecnológicos. El uso de estas aeronaves era una hipótesis a muy largo plazo, y que se tendrían que superar numerosos factores, como el cambio de la legislación actual o la identificación de ubicaciones donde su uso fuera aconsejable. El proyecto se encuentra en una fase muy inicial y desde Correos no se contempla a corto plazo la posibilidad del uso de drones como método de entrega (16002485).

Envíos internacionales

La demora en la tramitación y recepción de envíos internacionales, así como la devolución a origen a pesar de cumplir con los requisitos, son problemas que se han planteado de manera reiterada durante el ejercicio 2016 a través de las quejas de los ciudadanos.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos facilita la realización de la gestión de los paquetes que son objeto de trámite aduanero mediante la actuación de Adtpostales, que se encarga de poner a disposición de la Agencia Tributaria (Aduana) la mercancía recepcionada de fuera de la Unión Europea, Canarias, Ceuta y Melilla. Los ciudadanos denunciaron demoras, falta de recepción de envíos internacional y tramitación de las devoluciones a origen de la mercancía. Los envíos procedentes de países no pertenecientes a la Unión Europea, Islas Canarias, Ceuta o Melilla y que tengan como destino la Península o Baleares, están sujetos a trámites aduaneros. Según el valor y contenido del envío se utiliza alguno de estos procedimientos: bajo valor, simplificado y ordinario:

- bajo valor: los envíos entre particulares por debajo de 45 €;
- simplificado: envíos entre particulares con un valor entre 45 y 150 €;
- ordinario: envíos con valor superior a 150 €.

La tramitación aduanera realizada por el servicio de correos Adtpostales de los envíos gestionados como bajo valor o con procedimiento simplificado se realiza, con carácter general, ágilmente y sin demora en su entrega. El procedimiento ordinario tiene varias fases y se incrementa el tiempo que un envío se encuentra en el almacén de depósito temporal.

Los cambios introducidos por la Agencia Tributaria, en el primer trimestre del 2015 en la tramitación aduanera, generaron una carga de trabajo adicional para Adtpostales al tener que solicitar un aporte de documentación que antes no se requería, y para la que los procesos y sistemas informáticos no estaban preparados, resultando insuficientes tanto las instalaciones como los medios personales y técnicos con los que se disponía. Esta situación repercutió en la gestión aduanera durante el resto del año, incrementándose el número de incidencias en el último trimestre de 2015, al concurrir otras circunstancias que aumentaron la actividad postal sensiblemente, como fueron la época navideña y la convocatoria de elecciones generales. Se comenzaron a adoptar medidas de mejora para buscar mayor eficiencia operativa, además de realizar una reestructuración completa de sus procesos y recursos para adaptarse a este nuevo contexto. Se ha diseñado un plan de actuación iniciado en el año 2016 y que continuará en 2017.

En el ejercicio 2016, las medidas adoptadas han posibilitado la reducción del plazo medio de permanencia en el almacén de depósito temporal de un envío con procedimiento ordinario en un 49 %, y Correos pretende una reducción mayor. Hasta la entrada en vigor, el día 1 de mayo de 2016, del nuevo Código Aduanero de la Unión Europea (CAU), el plazo máximo legalmente establecido para dar un destino aduanero a un envío, a contar desde su entrada en el almacén de depósito temporal de Barajas, era de 40 días. Esta situación ha variado con el CAU, que amplía el plazo hasta 90 días con la finalidad de evitar devoluciones. Está prevista la puesta en funcionamiento de un nuevo aplicativo informático que permita simplificar los procedimientos iniciales al unificar en un mismo acto varios pasos que se realizaban tras la entrada del envío en el almacén en Barajas. Por otra parte, se pretende rediseñar el aviso de llegada para que haya menos demoras y trámites adicionales. Se están estudiando medidas para agilizar el proceso de pago, por parte del destinatario, de los impuestos y del despacho del envío efectuado por Adtpostales. Las actuaciones iniciadas continúan en curso por lo que del resultado de la misma se dará cuenta en el informe del próximo ejercicio (16002606, 16002930, 16005031, entre otras).

14.2 TRANSPORTE

El transporte público constituye un elemento esencial para el disfrute de otros derechos fundamentales. De acuerdo con la Constitución española, la falta de comunicación puede generar aislamiento contrario a la idea de una vida digna en las sociedades modernas, repercute en la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación (derecho reconocido en su artículo 27), en el derecho al trabajo (artículo 35) y en el bienestar de las personas de la tercera edad que carecen de un vehículo propio, que los poderes públicos deben promover (artículo 50). Todo ello sin olvidar la contribución positiva del transporte público al medioambiente, que es también un objetivo de la política económica y social (artículo 45). En los casos de personas que viven en lugares poco accesibles, el transporte público es un elemento favorecedor de la cohesión social y territorial, por lo que representa un papel básico en el cumplimiento del mandato constitucional previsto de promover las condiciones para que la igualdad de los individuos y grupos en que se integra sean reales y efectivas, así como remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, así como facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social (artículo 9.2).

Esta naturaleza de servicio público determina que en el ejercicio de las potestades públicas que las distintas Administraciones tienen atribuidas en materia de transporte (establecimiento de precios, o planificación de horarios, rutas o paradas), ha de velar por los bienes e intereses superiores y dignos de protección constitucional.

Accesibilidad a personas con discapacidad en el ámbito del transporte

Uno de los compromisos asumidos es el de mejorar las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad.

La aplicación estricta de la ley en materia de accesibilidad no siempre resuelve las necesidades de movilidad de las personas con discapacidad, así, en materia de transporte ferroviario, donde el acondicionamiento de las estaciones a fin de garantizar su plena accesibilidad es un proceso gradual, pero las personas con movilidad reducida requieren más velocidad en la adopción de estas medidas pues necesitan del mismo para el desarrollo de su vida diaria con normalidad. Esta situación se ha puesto de manifiesto por diferentes ciudadanos en las quejas planteadas, que han sido todas ellas tramitadas, al objeto de que se atienda su necesidad de movilidad en el primer momento posible (16000319, 16000396, 16000543, y otras).

En el ámbito del transporte por carretera en autobús, es preciso que las administraciones titulares de los servicios velen por garantizar que los servicios se presten mediante vehículos accesibles. El problema radica en que el transporte público por carretera se presta mediante concesión y muchos contratos datan de una fecha en que no se exigía en la concesión que los vehículos estuviesen adaptados. Las obligaciones de accesibilidad no se pueden requerir de manera sobrevenida durante la vigencia de un contrato, por afectar al equilibrio económico del mismo. Pero, a juicio del Defensor del Pueblo, es imprescindible que una vez caducado el correspondiente contrato, se licite lo antes posible uno nuevo que incluya obligaciones de accesibilidad. Por ello, la prórroga de concesiones caducadas no resulta conveniente en los casos en que un nuevo contrato llevaría aparejado el requisito de que el servicio se preste con vehículos accesibles. Este es el caso planteado en una queja relativa a la accesibilidad en el trayecto Plasencia-Sevilla en la que se recomendó licitar en el primer momento posible el contrato de concesión para el servicio Sevilla-Salamanca-Irún, a fin de que el nuevo servicio cumpla la normativa en materia de accesibilidad a personas con discapacidad (15009650).

En el ámbito del transporte urbano, en el informe de 2015 se incluyó una recomendación al Ayuntamiento de Madrid, consistente en facilitar alternativas de transporte a las personas con discapacidad que, debido a una avería de la rampa, no puedan acceder a los autobuses. La Empresa Municipal de Transportes de Madrid ha aceptado la recomendación y en cumplimiento de la misma ha aprobado un protocolo por el cual en el caso de indisponibilidad de un autobús para los quince minutos siguientes se gestionará el traslado de la persona con movilidad reducida en un taxi accesible (14020076).

Cabe mencionar también la reubicación de una parada de autobús para situarla próxima al domicilio de una persona con discapacidad. La reubicación de la referida parada (que estaba situada en un lugar de difícil acceso para el ciudadano afectado) fue acordada por la Empresa Municipal de Transportes de Madrid tras la intervención del Defensor del Pueblo (15005840).

Tarifas aéreas para personas con movilidad reducida

En el año 2007 una ciudadana puso de manifiesto que ella y su hermano tenían un viaje programado a Tenerife, siendo su hermano una persona tetrapléjica que, para viajar en avión por las necesidades del vuelo, requiere que le sea habilitada una camilla destinada al efecto. Consultadas distintas compañías aéreas, algunas comunicaron que no realizaban ese servicio por razones de política de empresa y en otras les ofrecieron el servicio, pero adecuándose a unos requerimientos adicionales recogidos en documentos de uso interno (llamados Manual de operaciones de tráfico), entre los que se encuentra la necesidad de un acompañante cuando se necesite viajar en camilla, viéndose obligados también a abonar el precio del billete de dicho acompañante.

Para esta institución, la situación descrita podía suponer la negación del derecho de accesibilidad al transporte aéreo a un precio asequible para las personas con discapacidad, derecho del que disfrutan el resto de los ciudadanos. Para evitar esta discriminación, dada la ausencia de normativa sobre las tarifas de vuelo, ya que son los operadores aéreos los que determinan sus políticas de precios adecuándose a parámetros de competitividad empresarial, cabría la posibilidad de incluir en la normativa a las personas con discapacidad entre los colectivos desfavorecidos, tales como las familias numerosas y los residentes en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla y las Islas Baleares y Canarias —para los que ya existen bonificaciones específicas para el transporte aéreo. Por lo que se emitió una **Recomendación** en este sentido, y así hacer efectivo el derecho a la igualdad.

La Dirección General de Aviación Civil señaló las dificultades para implantar las bonificaciones propuestas, pues la normativa aeronáutica no establece requisitos objetivos en función de los cuales exista una limitación para el acceso al transporte aéreo de las personas con movilidad reducida. Son las compañías aéreas las que atendiendo a las condiciones concretas de la operación —entre otros, tipo de avión operado, pasajeros con movilidad reducida que vuelan en el correspondiente trayecto, etc.— determinan las condiciones en que las categorías especiales de viajeros, entre los que se encuentran las personas con movilidad reducida, puedan volar en condiciones de seguridad, resultando inviable establecer a priori los eventuales beneficiarios de la ayuda.

A juicio de la Dirección General de Aviación Civil, establecer mecanismos eficaces que garantizaran la accesibilidad al transporte aéreo de los pasajeros con discapacidad —pasajeros con movilidad reducida, en los términos de la normativa de la Unión Europea aplicable—, incluida la necesidad de viajar acompañado por una tercera persona, pasaba por garantizar que, cuando las compañías aéreas imponen por razones de seguridad operacional, tal asistencia, facilitasen el transporte gratuito de esta tercera persona.

Así se prevé en otros modos de transporte y responde en mayor medida al principio de igualdad de oportunidades, al asegurar que los prestadores de servicios de uso público tienen en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad, como una responsabilidad propia de la prestación de servicios.

La Unión Europea ha asumido la regulación de los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, por lo que los Estados miembros no pueden adoptar medidas nacionales sobre el particular, a tenor de lo previsto en el artículo 2.2 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE). Toda vez que la Unión Europea ha ejercido su competencia en materia de derechos de estos pasajeros, ex Reglamento (CE) número 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, no cabe por parte de los Estados miembros la adopción de medidas unilaterales.

Es por ello, que la Dirección General de Aviación Civil promoverá ante la Unión Europea la adopción de medidas normativas que equiparen el tratamiento de las personas con movilidad reducida en el transporte aéreo al previsto por la normativa comunitaria para otros modos de transporte.

Esta institución estimó positiva la iniciativa propuesta, ya que con la misma se podrá garantizar la accesibilidad al transporte aéreo a un precio asequible para las personas con discapacidad, derecho del que disfrutan el resto de los ciudadanos, evitando una situación de discriminación, como esta institución Recomendó (07033020).

Supresión de horarios y frecuencias

La reducción de horarios o frecuencias suele estar motivada por razones de mejora de la eficiencia económica del servicio desde el punto de vista económico, pero existen otros objetivos de alcance más amplio indicados al inicio de este epígrafe que hay que considerar al momento de la planificación del servicio y no centrarse solo en razones de rentabilidad. Los más perjudicados por la reducción de servicios son las personas mayores y personas que viven en zonas rurales.

Con esa finalidad durante este año 2016 se han realizado algunas actuaciones cuyo resultado ha sido favorable a las necesidades ciudadanas. Así lo evidenció el perjuicio que ocasionaba la supresión de horarios y frecuencias en la línea de autobuses El Barco de Ávila-Madrid. La dirección General de Transporte Terrestre incluyó el servicio en una nueva concesión (16009899).

También resulta significativa la queja relativa a la eliminación de parada de autobús en Arenas de San Juan (Ciudad Real). La Dirección General del Ministerio de Fomento constató que no había ninguna línea que prestase ese servicio, por lo que acordó de oficio iniciar un expediente de incorporación de la citada población en un contrato de gestión que permitiera su conexión con Madrid, Daimiel, Torralba de Calatrava, Carrión de Calatrava y Ciudad Real (16012020).

Transporte urbano

En materia de transporte urbano algunas de las quejas se han referido a los requisitos para beneficiarse de determinadas bonificaciones establecidas por las correspondientes administraciones. Como la exigencia del empadronamiento para la obtención de la tarjeta de estudiante de Logroño, actualmente en tramitación (16008379, 16009036, 16009037, entre otras).

El Ayuntamiento de Valencia exigía a las personas con discapacidad la condición de ser perceptor de una pensión no contributiva para la obtención del «Bono Oro». Para el Defensor del Pueblo, las tarifas bonificadas a personas con discapacidad son una medida de acción positiva que favorece la igualdad de oportunidades y su plena integración en la sociedad, sin que sea conveniente requerir otras, por lo que se recomendó la supresión de dicha exigencia. La **Recomendación** ha sido aceptada (14023364, 13024662).

Desde la implantación de la tarjeta sin contacto, la «Tarjeta Azul» ha de dejado de ser compatible de manera simultánea con dicho soporte. El Defensor del Pueblo recomendó al Consorcio de Transportes de Madrid que permitiera la tenencia simultánea de la nueva tarjeta sin contacto que expide el citado organismo y la Tarjeta Azul que expide el Ayuntamiento de Madrid a personas con discapacidad, **Recomendación** que ha sido rechazada (14019181, 15006798, 15011430, 16011876).

Algunas de las quejas tienen por objeto el acceso a la actividad regulada, como es el caso del taxi, que se rige por ordenanzas específicas. Un ciudadano se presentó a las pruebas convocadas por el Ayuntamiento de Salou (Tarragona) para la obtención del título de taxista. En las bases de la convocatoria se pedía expresamente carecer de antecedentes penales. El interesado aportó el certificado de cancelación de antecedentes con posterioridad a la resolución del concurso y el ayuntamiento denegó el

otorgamiento de la licencia definitiva. Sin embargo, los requisitos para la cancelación de dichos antecedentes ya se cumplían en el momento de la convocatoria. Se formuló una sugerencia en este sentido al Ayuntamiento de Salou, por entender que la omisión de cancelación de oficio de los antecedentes penales no debe perjudicar al interesado en un procedimiento que se sustancia ante otra Administración, que todavía no ha sido objeto de contestación (16010114).

En ocasiones, la respuesta a las necesidades de los ciudadanos en materia de transporte urbano no puede lograrse con la intervención de una sola Administración, sino que para dar respuesta a un determinado problema es precisa la intervención concurrente de dos o más Administraciones. Se eliminó una parada de autobús de Santa Ana, situada en el lateral de la carretera M607 en sentido Tres Cantos, a la altura de los barrios de Fuencarral (Santa Ana) y Tres Olivos (Madrid) por estimar que era peligrosa. Esta parada era utilizada por las líneas 712, 713, 714, 716, 721, 722, 724, 725, 726 y 876. Tras la queja de una ciudadana por la supresión por parte del Consorcio de Transportes de Madrid de dicha parada de autobús, como consecuencia de la realización de unas obras municipales que determinaron que la parada ya fuera segura, se sugirió al Ayuntamiento de Madrid y al Consorcio de Transportes coordinarse para restablecer, en el plazo más breve posible una parada de autobús próxima a la suprimida. Esta queja se encuentra en trámite (15010021).

En el punto kilométrico (p.k.) 25.100 del margen izquierdo de la A-5 se suprimió la parada en la que estacionaban las líneas 528, 529, 539 y 531, por ser peligrosa. Al tener competencia la Dirección General de Carreteras y el Consorcio Regional de Transportes, se sugirió la coordinación entre ambas administraciones para solventar los problemas de su ubicación de forma que se respetase la seguridad vial. Esta **Sugerencia** ha sido rechazada alegando el excesivo coste de las obras necesarias (15005136).

Transporte Aéreo

Ante la situación creada por los retrasos en el aeropuerto de El Prat, en Barcelona, tras las cancelaciones de vuelos operados por una empresa comercial de aviación durante el mes de julio de 2016, se inició una actuación de oficio para conocer la reacción de las Administraciones competentes, Agencia Estatal de Seguridad Aérea y Agencia Catalana de Consumo. Las actuaciones siguen en curso (16009009, 16009247, 16009307, 16009920).

En materia de bonificaciones al transporte aéreo se encuentra abierto un proceso ante la Dirección General de Transporte Aéreo sobre la aplicabilidad de la subvención a los residentes en Canarias que tengan reconocida la condición de refugiado, a efecto de

lograr su equiparación con los residentes de larga duración. Las actuaciones están en curso (16011551).

14.3 CARRETERAS

El artículo 48 del Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Carreteras, establece que su explotación comprende las operaciones de conservación y mantenimiento, que incluye todas las actividades necesarias para preservar en el mejor estado posible el patrimonio viario, y las actuaciones encaminadas a la defensa de la vía y su buen uso que comprende las destinadas a facilitar su utilización en óptimas condiciones de fluidez y comodidad. Los proyectos destinados a conseguir dichos objetivos están en los últimos años condicionados a la disponibilidad presupuestaria de las distintas administraciones.

Seguridad Vial

La inseguridad de algunas carreteras o tramos de ellas ha seguido siendo una constante en las quejas. Esta situación dio lugar a iniciar una actuación de oficio por los nuevos accidentes ocurridos, con camiones implicados en los siniestros, en la carretera N-1 entre Burgos y Miranda del Ebro. La plataforma de vecinos afectados declaró que ni las obras de mejora que se habían ejecutado ni las bonificaciones del peaje de la autopista del Norte, AP-1, a los vehículos pesados fue una solución para el elevado tránsito de vehículos.

La Dirección General de Carreteras señaló que en los últimos años el Ministerio de Fomento había desarrollado varias obras de mejora con diversos objetivos básicos:

- la construcción de una variante de carretera de unos 4 kilómetros que evitaba la travesía de la localidad de Santa María de Ribarredonda, obra «Variante de Santa María de Ribarredonda», puesta en servicio el 4 de diciembre de 2013;
- acondicionar aproximadamente 28 kilómetros de la carretera N-I dotándola de enlaces a las principales localidades del entorno y ejecutar vías de servicio que permitieran regular los accesos a la carretera en buenas condiciones de seguridad y de caminos agrícolas evitando el tránsito de vehículos agrícolas;
- obra «Acondicionamiento de la carretera N-I entre la Variante de Monasterio de Rodilla y Cubo de Bureba»;

- la rehabilitación estructural de firme en los tramos Burgos-Monasterio de Rodilla y Cubo de Bureba-Miranda de Ebro, que finalizó el 30 de noviembre de 2014. Con esta obra se actuó en el refuerzo del firme de todo el itinerario entre Burgos y Miranda de Ebro que no había estado afectado por las dos obras anteriores.

Todo ello supuso una mejora sustancial de las condiciones de seguridad y comodidad de la circulación en la carretera N-I entre Burgos y Miranda de Ebro. Además, informó que en pautas generales, en la carretera N-I y en los últimos años se ha producido una reducción del número de accidentes, del número de accidentes con víctimas y del número de víctimas, si bien es cierto, que el número de víctimas mortales se mantiene con un cierto grado de aleatoriedad. En la autopista de peaje parece observarse las mismas tendencias y unas cifras de víctimas mortales similares. Se recopiló la información sobre los accidentes que realiza la Dirección General de Tráfico y que se recogen en los correspondientes partes ARENA (sistema informático de recogida de información y análisis en accidentes de tráfico). En el análisis de los mismos se comprobó que la mayoría se deben a causas de distracción o cansancio asociado al sueño. Bajo estos epígrafes pueden estar asociados algunos comportamientos inadecuados en la conducción que se dirimen en el correspondiente procedimiento judicial (16010036).

Esa falta de seguridad vial se evidenció en el peligro que durante varios años sufrió un vecino de Vigo, como consecuencia de la ubicación cerca de su domicilio de un paso de cebra utilizado por los automóviles para cambiar de dirección, con el riesgo de ser atropellado, situación que era conocida y admitida por el concello. Iniciadas las actuaciones en el año 2013, la corporación local dio traslado al Departamento de Vías y Obras al considerar necesaria la modificación de la isleta y así permitir y facilitar el cambio de sentido realizado sobre el paso de peatones. Ha sido necesario realizar varios requerimientos a la Administración hasta la ejecución de las obras, que tuvieron lugar en el mes de marzo de 2016 (12277655).

En este mismo sentido, vecinos del Lugar de Pontevedra en el Concello de Mañufe-Gondomar (Pontevedra), solicitaron en varias ocasiones al Ayuntamiento de Gondomar la señalización de la carretera de acceso a sus viviendas. La falta de barreras originó un grave riesgo de seguridad vial sobre todo durante el invierno debido a las nieblas. Se realizaron dos requerimientos a la corporación local. En el momento de redactar este informe continúa en tramitación (15017733).

Señalización y alumbrado

La deficiente señalización y alumbrado de las carreteras ha sido una constante en las quejas. El 13 de julio de 2012, en la carretera CV-35, tramo Paterna a Eliana, se suspendió temporalmente el alumbrado público. La Consejería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana comunicó que la conservación y explotación de la citada vía se realizaba mediante un contrato de concesión adjudicado a una empresa constructora. Si bien, indicó que el alumbrado público se restablecería en el momento que la Administración abonara las cantidades adeudadas al concesionario. Realizados los trámites oportunos, el 11 de marzo de 2016, se reanudó la prestación suspendida (14019741).

Otro caso similar es el Puente de los Santos, infraestructura que une Ribadeo con Castropol, Galicia con Asturias desde hace 28 años. La Dirección General de Carreteras, titular de la infraestructura física así como de la vía de comunicación que pasa sobre ella, Autovía del Cantábrico A-8, desde hace varios años mantiene apagado el alumbrado público que debería iluminar las aceras por donde circulan los viandantes que atraviesan el puente en un número cada vez mayor, favorecido por el auge del camino norte de Santiago. Ambas corporaciones han realizado reiterados requerimientos.

La Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transportes y Vivienda explicó que cuando se construyó el Puente de los Santos sobre la ría del Eo, se instaló alumbrado para las aceras del paso peatonal, cuyo consumo por un acuerdo adoptado era abonado por el Ayuntamiento de Castropol y el Ayuntamiento de Ribadeo. Al ampliarse el citado puente para permitir el paso de la Autovía A-8, en el proyecto de construcción se incluyó a petición de los mencionados ayuntamientos la iluminación de las aceras con la condición de respetar el acuerdo preexistente, que suponía que esas entidades locales asumirían el coste de la electricidad necesaria para el alumbrado.

En el año 2011, las entidades locales decidieron dejar de pagar el consumo del alumbrado de las aceras del puente, y por ese motivo la compañía suministradora dejó de proporcionar energía. De acuerdo con la Orden Circular 36/2015, sobre criterios a aplicar para la iluminación de carreteras a cielo abierto y túneles, no se requiere la iluminación del Puente de los Santos. A fecha de presentación del informe se continúa con la tramitación (16006607).

También en Galicia, un ciudadano planteó la necesidad de modificar la señalización vertical del enlace 75 (Milladoiro) de la Autopista AP-9, y solicitó que figurasen señalizaciones del Ayuntamiento de Ames, Milladoiro y Bertamiráns, así como del polígono Nuevo Milladoiro, ya que en los indicadores no figuran las salidas en ninguno de los dos sentidos. La Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transportes y Vivienda destacó que los destinos de Bertamiráns y el Ayuntamiento de Ames podrían

figurar en la señalización de la carretera AG-56. Respecto al polígono industrial Nuevo Milladoiro, apuntó que no alcanza la superficie mínima necesaria establecida por la norma 8.1-IC señalización vertical, aprobada por Orden FOM/534/2014, de 20 de marzo, para poder ser señalizado (225 Ha). Se siguen actuaciones sobre la ejecución real de modificación de señalización propuesta por la Administración (16007804).

Conservación de las carreteras

La situación económica ha tenido repercusión en la red de carreteras, como consecuencia, no se realizan nuevos proyectos ni obras de mejora encontrándose algunas carreteras en mal estado de conservación. Desde esta institución se abrieron dos quejas de oficio, una con la Consejería de Infraestructuras y Vivienda de la Xunta de Galicia sobre el mal estado en que se encontraban los viales que unen Momán y Xermade y otra con el Ayuntamiento de Cangas del Narcea y la Presidencia del Principado de Asturias, ante las deficientes condiciones de la carretera de acceso a Villar de Bergame en Cangas del Narcea, lo que supone un peligro para los ciudadanos, ya que ambas carreteras se encuentran con baches de gran envergadura que hacen que la circulación resulte insegura. Ambas actuaciones continúan en tramitación (16007370, 16012145).