



Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y  
Vertebración del Territorio  
Hble. Sra. Consellera  
Ciutat Adtva. 9 d'octubre. Torre 1. Castán  
Tobeñas 77  
València - 46018 (València)

=====  
Ref. queja núm. 1601103  
=====

**Asunto: Reclamación por modificación de la línea 26 del TAM (línea Tángel – Villafranqueza – Alicante).**

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su último escrito, por el que nos informa de la queja promovida ante esta Institución por (...).

Como conoce, en su escrito inicial de queja la interesada sustancialmente denunciaba las molestias que viene padeciendo como consecuencia de la modificación que, a partir del mes de mayo de 2015, se introdujo en el funcionamiento de la línea 26 del TAM (línea Tángel – Villafranqueza – Alicante), que daba servicio a los vecinos de la zona y, de manera especial, a los residentes en la urbanización de L'Horta del municipio de Mutxamel.

Según relataba en su escrito, las modificaciones introducidas en la referida línea, habían redundado en un empeoramiento de la calidad del servicio de transporte prestado, motivo por el que habían solicitado a las Administraciones locales implicadas que se reconsiderasen dichos cambios, sin haber obtenido, a pesar del tiempo transcurrido, una solución al problema que vienen padeciendo.

En concreto, la interesada señalaba en su escrito que, con las modificaciones efectuadas, la frecuencia de los autobuses que prestan el servicio desde la urbanización de L'Horta a Villafranqueza se ha reducido, dificultando sobremanera la utilización de dicho servicio para acudir, por ejemplo, a los puestos de trabajo a primera hora de la mañana.

Del mismo modo, nos indicaba que se había suprimido la línea que enlazaba directamente dichas urbanizaciones con Alicante, pues ahora la línea llega exclusivamente a Villafranqueza, donde deben realizar un cambio al autobús de otra línea, que les conduce a Alicante. En este sentido, por lo demás, la promotora del expediente refería igualmente que ello había venido acompañado de un cambio en el

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 12/12/2017	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

recorrido que se realiza para llegar a Alicante, que ya no discurre por las cercanías del Hospital General Universitario de Alicante, dificultando con ello el acceso de los residentes en las urbanizaciones a dicho centro sanitario.

Finalmente, la interesada señalaba que, con la finalidad de evitar que la línea fuese modificada por no ser rentable, propusieron que se iniciase un periodo de prueba en el que la línea extendiese su servicio a las cercanas urbanizaciones de La Almajada y Ravel, dando con ello servicio a más ciudadanos y, de este modo, aumentando la rentabilidad de la línea. Los ciudadanos nos indicaban que, a pesar de que desde el Ayuntamiento de Alicante se asumió el compromiso de establecer un periodo de prueba de dicha opción, la misma no había sido puesta en práctica.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio y a los Ayuntamientos de Mutxamel y Alicante.

A) En la comunicación remitida, la **Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio** nos indicó que,

*«la Línea 26 Villafranqueza - Tángel es una línea perteneciente a la Concesión CVA 025 Alicante Cercanías, incluida en el sistema de Transporte Metropolitano de Alicante (TAM), que ofrece el servicio en el área metropolitana de Alicante desde el año 1999.*

*En el año 2015 se procedió a una reordenación de las líneas TAM, de manera que las líneas que operaban exclusivamente dentro del término municipal de Alicante pasaron a ser todas operadas por un mismo operador, y financiadas exclusivamente por el Ayuntamiento. Asimismo se produjo un ajuste en las frecuencias y expediciones, buscando una mayor eficiencia, que se tradujo en una reducción del déficit de explotación.*

*Así, con motivo del traspaso de la gestión de la Línea 25 (actualmente línea L13) al Ayuntamiento de Alicante, la Línea 26 fue modificada en el mes de mayo de ese año, ya que esta línea está considerada como una línea urbana. Anteriormente, la Línea 25 operaba entre el centro de Alicante y Villafranqueza, funcionando la Línea 26 como una extensión de la anterior, llegando a Tángel.*

*La modificación consistió en acortar la longitud recorrida, haciendo inicio y final de línea en Villafranqueza, y coordinando allí las expediciones con la línea urbana 13 (antigua 25). De esta manera se vieron reducidos los kilómetros recorridos de la Línea 26.*

*En cuando a las expediciones y la franja horaria de servicio de la Línea 26 son las mismas que con anterioridad.*

*El único "contratiempo" que provoca este cambio es que actualmente se tiene que hacer transbordo en Villafranqueza con la Línea 13 para llegar al centro de Alicante (el transbordo se realiza en la parada Músico José*

*Torregrosa), pero como contrapartida esta línea ofrece un mejor servicio. Los transbordos son absolutamente frecuentes, útiles y necesarios en todas las áreas metropolitanas.*

*Por último, conviene aclarar que no es correcta la afirmación que se hace en el escrito de queja relativa a "que ya no discurre por las cercanías del Hospital General Universitario de Alicante", pues anteriormente se circulaba y tenía parada en la parte trasera del Hospital y actualmente los autobuses circulan por la zona donde está ubicada la puerta principal del Hospital».*

B) Por su parte, **el Ayuntamiento de Alicante** nos adjuntó *«copia de la carta que ha sido remitida a la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, el pasado día 18 de abril».*

En dicha comunicación, el Ayuntamiento de Alicante exponía a la citada Conselleria que,

*«el pasado día 12 de febrero de 2016, a solicitud de representantes vecinales de la partida rural de Tángel de nuestra ciudad de Alicante, en las dependencias de esta Concejalía se celebró una reunión en la que los mencionados representantes nos manifestaron las dificultades con las que se encontraban en relación con el transporte público.*

*Con posterioridad a su celebración, el departamento técnico de Transportes emitió informe sobre las peticiones vecinales, cuyo contenido les trasladamos, en lo que respecta a las líneas interurbanas de su titularidad:*

*Los vecinos nos indicaron sus dificultades para transbordar en sentido Villafranqueza - Tángel, puesto que la línea L26 solo tiene 9 salidas diarias desde Villafranqueza hacia Tángel, algunas separadas más de tres horas.*

*En el sentido contrario Tángel — Villafranqueza no hay problema porque la línea L13 de Masatusa, que es la que les lleva al centro de la ciudad, tiene una frecuencia de 15 minutos.*

*Lo ideal sería que las expediciones desde Villafranqueza se realizasen desde el centro de la ciudad, con la cabecera en la Rambla de Méndez Núñez como la antigua línea 25.*

*Si esto no fuera posible, o hasta que esto no fuera posible, se debería coordinar la salida de la línea L26 en la cabecera común de la L13 para que la L26 no saliese hasta que pudieran transbordar todos los viajeros de la L13 a la L26 con destino Tángel.*

*Conclusión:*

*De lo anterior se desprende la necesidad de actuaciones en la línea L26 para:*

*Coordinar sus salidas desde Villafranqueza con la llegada de la L13. Esta medida, de coordinación, se puede tomar de forma inmediata y no supondría alteración alguna del servicio actual, ni en costo, ni en explotación.*

*En atención a lo expuesto, se SOLICITA informe sobre la viabilidad de la propuesta técnica provisional contenida en el informe municipal antes transcrito, al tratarse de una línea interurbana de competencia autonómica».*

En relación con esta solicitud, el Ayuntamiento adjuntó con posterioridad la respuesta recibida de la Conselleria, la cual se unió al expediente.

En concreto, la respuesta emitida por la Conselleria señalaba que

*«Por la presente adjunto remito copia del informe emitido al Servicio de Transporte Metropolitano y Grandes Áreas Urbanas en fecha de 28 de julio de 2016 por la empresa concesionaria de la línea 26 Alicante-Villafranqueza-Tánger CVA-025, Automóviles la Alcoyana S.A., en respuesta a la solicitud realizada por este Servicio de estudio de las peticiones vecinales del municipio de Tánger a cerca de esta línea, donde se da satisfacción a las demandas planteadas».*

Tras exponer los antecedentes relevantes, el informe emitido por la empresa concesionaria concluía que,

*«Tal y como se puede comprobar en las diferentes publicaciones comentado la información acerca de todos los cambios que sufrió la línea, así como, todo lo relativo a la coordinación entre la línea 26 y la línea 13 del Transporte Urbano está perfectamente dispuesto en todos los medios posibles. No obstante, se seguirá prestando especial atención a aquellos trayectos que tienen combinación entre las dos líneas para garantizar el trasbordo. Mediante el servicio de inspección y el Sistema de Ayuda a la Explotación se vigilará que los trasbordos se realicen en perfectas condiciones».*

C) Finalmente, **el Ayuntamiento de Mutxamel** nos informó que,

*«le comunico que desde este organismo no se puede emitir informe respecto de la reclamación efectuada por [la interesada] por exceder las competencias municipales.*

*Competencia que se atribuye a la Generalitat según la Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunidad Valenciana.*

*No obstante, desde la Concejalía de Servicios se ha solicitado a la Conselleria competente restablecer y aumentar la frecuencia del transporte colectivo que transcurre por el término municipal y que afecta a los vecinos de Mutxamel».*

Recibido los informes, dimos traslado de los mismos a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por la ciudadana, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja se centra en la discrepancia que los promotores del mismo manifiestan en relación con la calidad del servicio que presta la línea 26 (*Villafranqueza – Tánjel*), incluida en el sistema de Transporte Metropolitano de Alicante (TAM) como consecuencia de las modificaciones introducidas en la misma y, en especial, las dificultades que se producen para transbordar en sentido Villafranqueza - Tánjel, puesto que la línea L26 solo tiene 9 salidas diarias desde Villafranqueza hacia Tánjel, algunas separadas más de tres horas.

En relación con esta cuestión, es preciso tener en cuenta que el Artículo 3 (Competencias administrativas) de la Ley 6/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de Movilidad de la Comunidad Valenciana, señala que,

*«1. Corresponde a la Generalitat:*

*(...)*

*b) La planificación, ejecución y mantenimiento de las infraestructuras de transporte interurbano, salvo aquellas que sean de interés general del Estado.*

*c) La provisión de los servicios de transporte público interurbano de viajeros dentro de la Comunitat Valenciana.*

*d) La potestad inspectora y sancionadora en relación con sus competencias.*

*2. Del mismo modo, de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley y en la legislación aplicable en materia de régimen local, a la administración local le corresponde:*

*a) La promoción de patrones equilibrados de movilidad urbana, en especial en relación con los desplazamientos a pie y en otros modos no motorizados.*

*b) La planificación, ejecución y mantenimiento de las infraestructuras de transporte urbano, de acuerdo con lo previsto al respecto en la presente norma y en la legislación urbanística y de régimen local.*

*c) La provisión de los servicios de transporte público dentro de los núcleos urbanos».*

Del mismo modo, es fundamental destacar que el apartado 3º de este precepto señala que

*«Las competencias antes señaladas serán ejercidas bajo el principio general de la colaboración administrativa, de manera que la acción conjunta de las diversas administraciones tenga como fruto ofrecer al ciudadano un sistema integrado de transportes, tanto en lo referente a la planificación de las infraestructuras y los servicios, como en los aspectos relacionados con la intermodalidad, la información, la tarificación y la coordinación de itinerarios y horarios» (el subrayado es nuestro).*

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 12/12/2017

Página: 5

Asimismo, es preciso tener en cuenta que el artículo 16 (Derechos y obligaciones) de la Ley de movilidad que venimos analizando, determina que,

*«1. En relación con la movilidad, las personas que residan en la Comunitat Valenciana tienen derecho a:*

*(...)*

*b) Disponer del servicio básico de transporte público con independencia de su punto de residencia.*

*c) Disponer de alternativas seguras, cómodas y de calidad para sus desplazamientos no motorizados.*

*d) La prestación de los servicios de transporte con niveles adecuados de calidad y seguridad.*

*(...)*

*g) Participar en la toma de decisiones en relación con la movilidad de acuerdo con los procedimientos previstos en esta ley y en el resto de normativa aplicable».*

En relación con este último derecho, el artículo 17 de la norma (Participación ciudadana) preceptúa que,

*«1. Asiste a los ciudadanos y ciudadanas el derecho a conocer y participar en la planificación y regulación en materia de movilidad y transporte, de acuerdo con los instrumentos previstos en la normativa vigente.*

*2. Las administraciones asegurarán la mayor divulgación y conocimiento posible de los documentos aprobados provisional o definitivamente, mediante la utilización de todos los procedimientos que estén en su mano y especialmente mediante su difusión a través de Internet.*

*3. En los casos en los que se estime necesario, la administración formulará una encuesta pública previa a la adopción de sus decisiones en materia de planificación y regulación. A tal efecto abrirá un trámite público de inscripción previa, tras el cual someterá sus propuestas a debate bien de manera directa bien mediante medios telemáticos. Los resultados de tal procedimiento serán tenidos en cuenta por la administración y su aceptación o denegación, que será en todo caso motivada, se integrará en el expediente correspondiente.*

*4. La autoridad de transporte competente podrá conformar, tras el correspondiente trámite de inscripción previa, paneles de usuarios y usuarias de servicios o zonas determinadas. Las personas inscritas en los paneles serán consultadas con motivo de los cambios relevantes en los servicios, recibirán información directa de las alteraciones que se estimen relevantes, y al menos una vez al año serán convocadas en asamblea» (el subrayado es nuestro).*

De la lectura de los anteriores preceptos, se aprecia que en el establecimiento del servicio público de transporte en el caso que nos ocupa, y tal y como por lo demás han informado las administraciones implicadas, nos encontramos ante una problemática

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 12/12/2017

Página: 6

compleja, derivada de la necesidad de coordinar la acción de diferentes líneas de transporte, tanto urbanas como interurbanas, con la finalidad de satisfacer las necesidades de movilidad de los usuarios y usuarias de la zona de referencia.

Precisamente, la principal reclamación que sostienen los vecinos residentes en la zona es la inadecuada situación que presenta, en estos momentos y tras la modificación operada en 2015, la coordinación establecida, que hace que las personas usuarias tengan que emplear largo tiempo en la realización de los trayectos o que, en ocasiones, no tenga cubierta la posibilidad de desplazarse al centro de Alicante para acudir, a hora temprana, a sus puestos de trabajo, citas médicas, etc.

En relación con esta cuestión, esta Institución es consciente de que las Administraciones públicas con competencia en la materia, (Conselleria y Ayuntamiento) tienen reconocida la potestad de organización, que alude al conjunto de poderes que le han sido atribuidos para la ordenación de los medios personales, materiales y reales que se le encomiendan con objeto de conseguir una mejor prestación de los servicios públicos; y que, igualmente, tienen reconocida potestad discrecional en algunos aspectos, o la posibilidad de elegir una entre varias alternativas legalmente indiferentes basándose en criterios extrajurídicos (de oportunidad o conveniencia) que la ley no predetermina sino que deja a su propia decisión.

No obstante ello, no deja de ser menos cierto que la vigente Ley de Movilidad, consciente de las consecuencias especialmente relevantes que la ordenación de la red de transporte posee para el ejercicio y disfrute efectivo de otros derechos básicos de la ciudadanía, establece todo un elenco de medidas tendentes a lograr el mejor diseño y más eficiente y eficaz sistema de movilidad; entre ellos, la obligación de las administraciones con competencias en la materia de proceder a la coordinación de sus competencias a la hora de diseñar la red de transportes, o la necesidad de ofrecer cauces de participación, opinión y alegación a los ciudadanos, destinatarios potenciales de una determinada red de transportes.

En relación con esta cuestión, es preciso tener en cuenta que las administraciones locales implicadas, a través de sus informes, trasladan la consideración de que las líneas de transporte analizadas deberían ser objeto de estudio y posible modificación para atender las carencias y demandas que el funcionamiento de las mismas ha puesto de manifiesto y que los destinatarios de la misma (potenciales usuarios de los autobuses de referencia) se han asociado y vienen trasladando su percepción, análisis y propuestas de mejora a la administración responsable.

Sobre la base de todo cuanto antecede, sería preciso que por parte de esa Conselleria, en cuanto administración responsable de la línea interurbana de referencia, se procediese a abrir un espacio de reflexión, que tuviese en cuenta las peticiones que le vienen siendo formuladas, con participación de las administraciones locales implicadas y de los usuarios de la citada línea, en el sentido marcado por la legislación vigente, a la que se ha hecho referencia.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno **SUGERIR** a la **Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio** que, en el marco de sus competencias, analice las alegaciones formuladas

por las administraciones locales implicadas y por los usuarios de las líneas de transporte, manteniendo con los mismos las reuniones de trabajo que resulten precisas, con la finalidad de introducir las modificaciones que permitan una mayor y mejor prestación del servicio de transporte de referencia, si se llegase a la conclusión de su necesidad.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana