



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SORIA
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Funcionamiento de parking público / Deficiencias

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **941/2023**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, en esta queja se hacía alusión a la existencia de posibles deficiencias o irregularidades en el funcionamiento ordinario del parking público ubicado en XXX de su municipio.

Según se desprendía del contenido de la reclamación presentada, las instalaciones comunes que prestan servicio en este equipamiento, singularmente las barreras que facilitan el acceso a la planta -2, funcionan de manera incorrecta y, en ocasiones, incluso durante semanas, no han permitido el acceso automático a las plazas, lo que dificulta de manera muy evidente su uso por los titulares cesionarios de aquellas, pero también el uso público del aparcamiento, ya que se producen momentos de congestión a causa de dichas incidencias.

Se señalaba, además, que esta instalación no cuenta con personal suficiente, lo que ha supuesto que no se resuelvan con inmediatez las deficiencias referidas, añadiéndose que no se han aplicado a los titulares de las plazas cedidas algunas mejoras técnicas — como la automatización en los sistemas de acceso mediante lectura de matrículas— que sí se han implementado para los usuarios en general, frustrando así las expectativas que determinaron la adquisición de los derechos de uso de dichas plazas de aparcamiento e incumpliendo las determinaciones establecidas en el Reglamento de uso de los aparcamientos públicos de la Ciudad de Soria.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella.

En el informe emitido se realiza una descripción del funcionamiento ordinario del aparcamiento, el cual, según se indica, se gestiona controlando los accesos generales y,



posteriormente, el acceso a la zona privativa, a través de una tarjeta física de lectura RFID (identificación por radiofrecuencia) que permite identificar al usuario en su condición de residente y facilita la entrada. De manera voluntaria, con la finalidad de mejorar este acceso, se ha dotado de un sistema de reconocimiento de matrículas para agilizar la operación, permitiendo identificar aquellas que están correctamente registradas y facilitando su entrada y salida. Este sistema, añade el informe, no exime del uso del sistema de identificación comprometido —la tarjeta de identificación RFID— que, aun disponiendo de la opción de lectura automática, garantiza el acceso en caso de fallo del sistema de reconocimiento de matrículas.

Asimismo, se indica que el sistema no permite la entrada de un residente si detecta la existencia de un vehículo vinculado a su titular dentro del sistema en la parte privativa, ni tampoco en la parte pública sin la correspondiente disposición de ticket. También se reseña que existe un tiempo de paso entre el acceso general y el acceso a la zona privativa, a fin de evitar el posible fraude de estacionar en la zona de rotación sin el debido ticket.

Continúa el informe señalando que los sistemas de control se renovaron en julio de 2023, lo que permitió instalar el sistema de acceso por lectura de matrículas para residentes. La integración y puesta en orden de las matrículas vinculadas a los residentes, junto con la subsanación de los ajustes de lectura, la explicación a algunos residentes del funcionamiento —debido a la disposición de dos o más vehículos para una única plaza— y la vinculación de las matrículas provocaron, durante unos meses, distintos errores de acceso que, según se indica, no se habrían producido mediante el uso de la tarjeta, siempre que se respetaran los tiempos y ciclos establecidos. La mejora referida tiene carácter voluntario y no está vinculada a las condiciones de adquisición de las plazas.

En cuanto a la plantilla, el centro cuenta con cinco empleados, además de un sistema de interfono en cada punto de acceso —peatonal, cajeros, barreras de entrada y salida y ascensores— que comunican con el puesto de control y permiten la actuación remota en la mayoría de las incidencias (aperturas, tickets erróneos, fallos de lectura, olvido de tarjetas, tiempo excedido, intentos de entrada de más de un vehículo bajo el mismo título, etc.), siendo únicamente las de origen mecánico, siniestro o eléctrico las que han de resolverse de manera presencial por parte de los operadores.

El equipo de trabajo se distribuye en función del número de operaciones por horas y días, concentrándose durante los periodos de mayor afluencia y reforzándose en situaciones concretas, como fiestas u otros eventos. Existe, además, un servicio extraordinario de ayuda o refuerzo para situaciones sobrevenidas, como precipitaciones inesperadas, nevadas intensas, bajadas repentinas y extremas de temperatura con formación de hielo y actuación en rampas para permitir el acceso y salida, cortes de suministro externos, caídas de comunicaciones y otras.



Concluye el informe indicando que el centro dispone de hojas y libro de reclamaciones, aunque estas han sido muy escasas desde su apertura; en concreto, siete referentes a pagos con billetes y tarifas aplicadas, dos por ocupación errónea de plazas, una por ausencia de personal, una por saturación del aparcamiento, dos por incidencias en accesos de entrada y salida, dos por roce en vehículo y una por golpe y rotura de ropa de usuario. El aparcamiento se encuentra abierto las 24 horas del día, todos los días del año, y cuenta con personal distribuido en distintos turnos en función de la estimación de demanda y de la actividad, reforzado con asistencia remota, a fin de poder combinar otras tareas como la limpieza, higiene, control de intrusión, mantenimiento de instalaciones y labores administrativas o de atención al público.

Dimos traslado del informe a la persona reclamante para que presentara las alegaciones que estimara pertinentes frente al informe municipal. Lo que hizo ratificándose en la queja presentada e insistiendo en que lo que solicita es que el Ayuntamiento responda de manera clara a las preguntas formuladas.

A la vista de la totalidad de la información recabada procede efectuar algunas consideraciones.

En primer lugar, debe destacarse que este municipio dispone de un Reglamento de uso de los aparcamientos explotados mediante concesión administrativa¹, que establece no solo las reglas de utilización de estas instalaciones por parte de los distintos usuarios, sino también los derechos y obligaciones de las empresas concesionarias respecto de aquellos, así como el ejercicio de las potestades públicas que el Ayuntamiento tiene atribuidas para garantizar el correcto funcionamiento del servicio en cada instalación. En él se indica expresamente que resulta esencial que el trato dispensado al público en general sea idéntico en cada aparcamiento, que la información esté garantizada y que el ejercicio de las competencias municipales sea objetivo y transparente.

Por lo tanto, este Reglamento es de observancia obligatoria para concesionarias, empleados y usuarios (arts. 2.1 y 2.2), rigiendo un patrón común de trato e información en todos los aparcamientos municipales (preámbulo).

Pues bien, en este caso, el acceso de los usuarios residentes del aparcamiento al que se refiere la queja se realiza mediante tarjeta RFID, con apoyo “voluntario” de un sistema de reconocimiento de matrículas (ANPR). Se ha acreditado que la renovación de los sistemas realizada en julio de 2023 generó, durante meses, incidencias de lectura e integración de matrículas, además de problemas cuando un mismo titular de la plaza utiliza varios vehículos. Tales incidencias habrían afectado a la entrada y salida ordinaria de vehículos, lo que contraviene la exigencia de que estas operaciones se realicen con la

¹ Cfr.: <https://www.soria.es/sites/default/files/public/ordenanzas/no-fiscal/reglamento-de-los-aparcamientos-municipales-concesionados.copia.pdf>



mayor fluidez y en el menor tiempo posible (art. 4.2.d) Reglamento), tanto para residentes como para usuarios de rotación, y exige, por mandato reglamentario, disponer del personal necesario para evitar cualquier incomodidad, peligro o demora (art. 4.u), sin perjuicio de que el servicio deba prestarse de forma ininterrumpida (art. 4.n).

En efecto, como se ha señalado, el aparcamiento permanece abierto todo el año y existen interfonos y asistencia remota, pero no será suficiente si, en la práctica y como aquí ha ocurrido, persisten durante meses las colas o los bloqueos en el acceso general y en la planta 2 (residentes), lo que es contrario a la obligación reglamentaria de alcanzar un resultado de continuidad y fluidez (arts. 4.2.d y 4.u), no solo a la mera dotación formal de medios disponibles.

En cuanto a la igualdad de trato, a la que se hacía expresa alusión en la queja, la norma local impone un patrón común y un trato idéntico al público en general (preámbulo). Aunque el sistema ANPR no constituye un derecho específico del usuario residente —pues el Reglamento se limita a exigir un dispositivo personal e intransferible de acceso para residentes y abonados (art. 4.o)—, su habilitación para unos colectivos y su denegación para otros requiere una justificación objetiva apoyada en la concesión concreta (art. 1.3) y, en cualquier caso, información clara y visible para el usuario sobre las reglas de acceso, los tiempos de paso entre barreras, los efectos de la detección de un vehículo ya presente y la gestión de matrículas múltiples (art. 4.v, en conexión con la obligación de exhibir normas y tarifas en accesos y puntos de pago, arts. 6.2 y 6.3).

La ausencia de comunicación específica sobre estas limitaciones y su impacto en la experiencia de acceso de los residentes —que probablemente usan este servicio a diario y varias veces— vulnera el estándar de información suficiente y fácilmente perceptible al que se refiere la reglamentación local vigente (art. 4.v).

Por otra parte, en cuanto a las reclamaciones, la concesionaria no solo debe disponer de hojas de reclamaciones e incidencias, como en efecto ocurre, sino también remitirlas de inmediato al Ayuntamiento para su valoración (arts. 4.t y 8.1), haciendo constar los datos y la exposición de hechos (art. 8.2).

El informe municipal se limita a un recuento numérico de quejas sin detallar su tramitación individual, respuesta motivada ni remisión efectiva, lo que no satisface el mandato reglamentario de atención y trazabilidad de las reclamaciones (arts. 4.t y 8), y, sobre todo, no permite conocer si se concentran determinadas incidencias que aconsejen adoptar medidas correctoras.

A mayor abundamiento, ha de tenerse en cuenta que el Ayuntamiento ostenta potestades de inspección y para exigir los datos de ocupación y funcionamiento (art. 12),



así como la posibilidad de imponer penalidades o sanciones en caso de incumplimientos, conforme al régimen sancionador, a cada contrato concesional (art. 14).

Por todo lo expuesto, consideramos que el Ayuntamiento ha atendido insuficientemente las quejas presentadas, principalmente las referidas a la fluidez en los accesos al aparcamiento, singularmente a la planta destinada a usuarios residentes, las cuales requerían una respuesta más efectiva por parte de esa entidad local.

En cuanto a la incorporación para todos los usuarios de esta instalación pública de un sistema de reconocimiento de matrículas u otras mejoras técnicas, parece evidente que su implantación sería muy beneficiosa para el funcionamiento general de la instalación, además de contribuir a evitar diferencias de trato no justificadas entre los distintos tipos de usuarios.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que por parte de la Corporación municipal que V.I. preside se garantice la continuidad y fluidez del servicio de aparcamientos públicos en su ciudad, evitando a los usuarios demoras o incomodidades como las que se han puesto de manifiesto en este expediente.

SEGUNDA: Que, en su caso, y de no haberse hecho aún, se implante un sistema de gestión de reclamaciones que asegure el registro, tramitación, respuesta motivada y remisión inmediata al Ayuntamiento de todas las hojas de reclamaciones e incidencias presentadas por los usuarios, conforme a lo establecido en los artículos 4.t) y 8 del Reglamento regulador.

TERCERA: Resulta preciso que esa Administración revise los procedimientos operativos establecidos para garantizar la fluidez de accesos y salidas del aparcamiento, así como la asistencia efectiva ante posibles fallos (lecturas erróneas, bloqueos, etc.), asegurando que se proporciona un trato uniforme a los distintos colectivos de usuarios —residentes y de rotación—, en aplicación de un mismo patrón para garantizar la igualdad de trato que inspira la reglamentación local en la materia.

CUARTA: Que, en todo caso, se ejerzan las potestades de inspección y control sobre el concesionario del servicio, verificando el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento, en particular las previstas en sus artículos 12 y 14, aplicando, en su caso, las penalidades o sanciones que procedan.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).