



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LEÓN
ILMO. SR. ALCALDE

**Asunto: Funcionamiento del Servicio de préstamo municipal de bicicletas (SPB)/
Fallos en los anclajes**

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 **132/2026**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja eran las posibles deficiencias en el servicio de préstamo de bicicletas que realiza esa Administración.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, desde los primeros meses de funcionamiento del servicio se han producido diversas incidencias relacionadas con su uso ordinario. En este sentido se expone que los usuarios no habrían recibido, de forma clara y suficiente, información accesible y homogénea sobre las normas de funcionamiento del servicio, más allá de indicaciones parciales en los puntos de estacionamiento y de comunicaciones posteriores derivadas de incidencias o penalizaciones aplicadas.

Asimismo, se indica la existencia de disfunciones técnicas en el sistema de anclaje y desanclaje de las bicicletas, que afectarían al inicio y finalización del uso, de manera que, en determinadas ocasiones, las bicicletas quedarían físicamente inmovilizadas en los puntos habilitados, pero continuarían figurando como “en uso” en la aplicación informática, con las consiguientes repercusiones económicas para los usuarios.

Según se manifiesta, estas incidencias habrían dado lugar a la aplicación de cargos económicos y penalizaciones, en algunos casos vinculados a fallos técnicos del sistema o a criterios de aplicación que no resultarían homogéneos ni suficientemente claros. También se argumenta que los usuarios carecerían de un procedimiento claro, accesible y garantista para formular reclamaciones o impugnar las penalizaciones aplicadas.

Al parecer, estos hechos y circunstancias habrían sido puestos en conocimiento tanto de la empresa concesionaria como del propio Ayuntamiento, sin que conste una



respuesta expresa o una solución efectiva a los problemas descritos, razón por la que se requirió la intervención de esta Defensoría.

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

En atención a dicha petición de información el Ayuntamiento nos indica que, durante los primeros meses de funcionamiento del sistema público de préstamo de bicicletas, se habilitaron distintos puntos de información en varias estaciones con el fin de explicar a los usuarios el funcionamiento del servicio y de facilitar su utilización, al tratarse de un sistema novedoso en la ciudad. Asimismo, se ofreció información sobre las condiciones de uso, las tarifas aplicables y el régimen de responsabilidad y sanciones previsto en la ordenanza reguladora.

También se informa que la aplicación móvil utilizada para el servicio permite consultar dichas condiciones, comunicar incidencias y contactar con el servicio de atención al cliente disponible las 24 horas, tanto a través de la propia aplicación como por vía telefónica. Además, los usuarios pueden presentar quejas o sugerencias presencialmente en la Oficina de Movilidad del Ayuntamiento o mediante la aplicación municipal de quejas y sugerencias.

El Ayuntamiento señala que los canales referidos constituyen el medio habitual de comunicación entre los usuarios, la empresa concesionaria del servicio y la Administración municipal. Explica igualmente que, aunque el uso de las bicicletas es sencillo en términos generales, al tratarse de un sistema mecánico y tecnológico pueden producirse ocasionalmente incidencias técnicas o problemas derivados de un uso incorrecto por parte de los usuarios.

Entre estas situaciones se menciona, por ejemplo, que si el usuario intenta retirar una bicicleta sin esperar a que finalice completamente el proceso de desbloqueo, el sistema puede iniciar el alquiler sin que la bicicleta llegue a liberarse del anclaje, generándose un cargo conforme a lo previsto en la ordenanza reguladora. No obstante, el Ayuntamiento indica que cuando se presenta una reclamación por este motivo, la tarifa generada suele ser anulada.

En el informe se añade que el sistema dispone de un mantenimiento preventivo permanente y que cualquier anomalía detectada es revisada por el servicio técnico. Asimismo, las reclamaciones relacionadas con posibles fallos técnicos en las bicicletas o en los sistemas de anclaje se analizan individualmente. Cuando se confirma la existencia de una incidencia técnica imputable al sistema, se procede a la anulación de los cargos aplicados al usuario.



Añade que el servicio técnico cuenta con herramientas que permiten detectar a distancia incidencias en las bicicletas o en las estaciones, lo que da lugar a la apertura de una incidencia que posteriormente es revisada presencialmente por el personal de mantenimiento para determinar su origen. En función del resultado de esa revisión, se decide si procede anular el cargo aplicado al usuario o mantenerlo cuando se considera que se ha producido por un uso inadecuado del sistema.

El Ayuntamiento explica también que el sistema permite comprobar si un usuario no ha podido iniciar correctamente el alquiler de una bicicleta y ha tenido que utilizar otra diferente. En esos casos, el cargo correspondiente al primer intento se anula al considerarse un “falso alquiler”.

Asimismo, se indica que, en cumplimiento de una resolución previa del Procurador del Común, se han diferenciado claramente las relaciones jurídicas existentes en el servicio: la relación entre el usuario y la empresa concesionaria respecto al pago de las tarifas; la relación entre el concesionario y el Ayuntamiento en el marco del contrato de gestión del servicio; y la relación entre los usuarios y la Administración municipal en lo relativo al régimen sancionador previsto en la ordenanza.

Por otra parte, informa que se celebran reuniones mensuales con la empresa concesionaria para analizar el funcionamiento del servicio, revisando datos de utilización por los usuarios, disponibilidad de bicicletas en las estaciones, incidencias técnicas detectadas, tipo de averías registradas y tiempos de resolución, así como cualquier otra circunstancia relevante para la correcta prestación del servicio.

Finalmente, el informe concluye señalando que los fallos de carácter estrictamente mecánico en los sistemas de anclaje representan una proporción muy reducida de las incidencias comunicadas por los usuarios, estimándose aproximadamente una incidencia técnica por cada cuarenta de las registradas, siendo la mayoría de los problemas detectados consecuencia de un uso incorrecto del sistema por parte de los usuarios.

Dimos traslado de este informe a la persona reclamante para que realizara las alegaciones que estimara oportunas, trámite que evacuó cuestionando, en primer lugar, la suficiencia de la información facilitada por el Ayuntamiento en relación con el funcionamiento del servicio, señalando que las actuaciones informativas a las que se refiere el informe municipal se circunscriben a los primeros meses de implantación del sistema. A este respecto, plantea expresamente la situación en la que se encuentran los usuarios que se han incorporado con posterioridad, indicando que no se ha articulado ningún mecanismo claro y accesible que permita conocer de forma completa las condiciones de uso, tarifas, funcionamiento técnico o régimen de responsabilidades. Considera, además, que habría resultado más sencillo y eficaz facilitar dicha información de forma directa —por ejemplo, mediante correo electrónico u otros medios habituales de



comunicación— en lugar de remitirla exclusivamente a canales indirectos o a contenidos no siempre accesibles. Añade igualmente que determinadas comunicaciones del sistema se realizan en inglés, lo que dificulta su comprensión por parte de los usuarios.

En segundo lugar, pone en duda que las reclamaciones se analicen realmente de forma individualizada, tal y como afirma el Ayuntamiento, indicando que en su caso concreto no ha recibido una respuesta clara ni motivada por parte de la empresa concesionaria, pese al tiempo transcurrido desde la formulación de sus quejas. En este sentido, cuestiona el alcance real del concepto de “análisis individualizado” cuando no se proporciona al usuario una explicación concreta y comprensible de la decisión adoptada.

En tercer lugar, discrepa de la afirmación municipal relativa a que la mayoría de las incidencias se deben a un uso incorrecto por parte de los usuarios. A este respecto, sostiene que los fallos en el sistema de anclaje y desanclaje son más frecuentes de lo que reflejan los datos aportados, ya que muchas incidencias no son formalmente comunicadas. Explica que, en su experiencia personal, los problemas para liberar bicicletas son habituales, pero que en muchas ocasiones opta por desistir del uso del sistema en lugar de tramitar una incidencia, por lo que considera que los datos oficiales no reflejan la realidad del funcionamiento del servicio.

Finalmente, plantea dudas sobre la seguridad del sistema, señalando la posibilidad de retirada indebida de bicicletas desde las estaciones, incluso estando aparentemente ancladas, así como la eventual dificultad del sistema para detectar situaciones anómalas, como cambios en los patrones habituales de uso que podrían indicar una sustracción. En este sentido, considera insuficiente la respuesta ofrecida por el Ayuntamiento y reitera la necesidad de establecer mecanismos más claros de protección del usuario y de depuración de responsabilidades.

A la vista de la información recabada y de las alegaciones formuladas, procede efectuar las siguientes consideraciones.

Debe partirse de que el servicio de préstamo municipal de bicicletas (SPB) constituye, conforme señala el artículo 2 de la Ordenanza reguladora del sistema “León te presta la bici”, un servicio público de movilidad urbana destinado a facilitar y promover una movilidad más sostenible, eficiente y saludable.

No se trata, por tanto, de un mero sistema automatizado de puesta a disposición de bicicletas, sino de un servicio público municipal cuya prestación ha de ajustarse a los principios de eficacia, accesibilidad, seguridad y buena administración. La gestión indirecta del servicio mediante concesión no altera la posición del Ayuntamiento como titular del mismo, al que, por lo tanto, corresponde garantizar su correcto funcionamiento y velar por la adecuada protección de los derechos de los usuarios.



En este contexto, la información al usuario adquiere una relevancia esencial. La propia Ordenanza prevé, en su artículo 5, la existencia en cada estación de una columna-tótem informativa para identificarla y comunicar las instrucciones básicas de operación, y en su artículo 9 dispone expresamente que las instrucciones para la utilización del sistema se harán públicas en la web municipal y en los puntos de préstamo de bicicletas. Además, el artículo 8 regula varios canales para el alta y baja en el sistema. Todo ello revela que el acceso a una información clara y suficiente forma parte del diseño mismo del servicio.

Ahora bien, esa previsión normativa no puede entenderse cumplida de forma meramente formal o inicial. En un servicio de utilización cotidiana, basado en aplicaciones móviles, anclajes automatizados y máxime cuando tiene consecuencias económicas asociadas al uso, la exigencia de información clara y accesible debe proyectarse de forma permanente sobre todos los usuarios, incluidos aquellos que se incorporan con posterioridad a la puesta en marcha del sistema. La remisión exclusiva a la aplicación móvil o a contenidos no siempre suficientemente accesibles o comprensibles puede no resultar bastante para garantizar un conocimiento efectivo de las condiciones de utilización.

Por otra parte, la incorporación de elementos tecnológicos al funcionamiento del servicio como los que se describen en el informe municipal, implica asumir un determinado riesgo técnico, que en ningún caso puede trasladarse automáticamente al usuario. La Ordenanza impone al usuario, en su artículo 15, el deber de custodiar la bicicleta durante su utilización, de hacer un uso correcto del sistema, de comprobar el estado de la bicicleta antes de iniciar el viaje y de comunicar cualquier incidencia por los canales habilitados. Pero esa misma exigencia de diligencia al usuario debe ir acompañada, de forma correlativa, de una especial diligencia por parte del gestor del servicio y del Ayuntamiento en el correcto mantenimiento y fiabilidad del sistema.

En este sentido, el artículo 10 de la Ordenanza dispone que los datos recogidos en el sistema de control, que registran la hora de retirada y devolución de la bicicleta, constituyen prueba del tiempo de utilización del sistema a todos los efectos. Sin embargo, esa previsión no puede interpretarse en el sentido de conferir a los registros automatizados un valor absoluto e irrefutable cuando precisamente se está cuestionando el correcto funcionamiento de los sistemas de anclaje o desanclaje. La trazabilidad digital constituye un elemento probatorio importante, pero no excluye la necesidad de valorar de forma completa todas las circunstancias concurrentes, y, sobre todo, impone el deber a la Administración de asegurar el correcto funcionamiento del sistema que ha implantado.

Esta cuestión es especialmente relevante cuando de una incidencia técnica pueden derivarse cargos económicos o incluso consecuencias restrictivas para el usuario. Debe recordarse que la propia Ordenanza contempla, en el artículo 13, una penalización de 20 euros por devolución de una bicicleta fuera de estación oficial, y en los artículos 17 a



20 establece un régimen sancionador con multas y medidas adicionales, incluida la desactivación temporal del usuario en el sistema. Ello obliga a extremar las garantías en la determinación de responsabilidades, evitando que las deficiencias técnicas del sistema o las dudas razonables sobre el correcto funcionamiento del anclaje terminen proyectándose sobre el usuario como si fueran consecuencia de un uso incorrecto imputable exclusivamente a este.

Asimismo, la existencia de canales de atención o reclamación no resulta suficiente si no va acompañada de un procedimiento claro, accesible y eficaz, que garantice la tramitación real de las reclamaciones y la emisión de respuestas expresas, motivadas y en plazo razonable. La buena administración exige no solo la posibilidad formal de reclamar, sino el derecho del usuario a obtener una respuesta efectiva y comprensible.

Por otro lado, la evaluación del funcionamiento del servicio no puede limitarse a las incidencias formalmente comunicadas, ya que ello puede ofrecer una visión parcial de la realidad. La propia alegación de la persona reclamante pone de manifiesto que determinadas disfunciones pueden no ser reportadas cuando el usuario opta simplemente por desistir del uso de vehículo. Resulta, por ello, necesario complementar los datos de incidencias comunicadas con mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan detectar fallos recurrentes, especialmente en elementos críticos del sistema como los mecanismos de anclaje.

En definitiva, la correcta prestación de este servicio exige no solo un adecuado diseño técnico, sino también una organización que garantice de forma efectiva la transparencia, la fiabilidad y la protección de los usuarios, evitando que estos asuman las consecuencias derivadas de este tipo de deficiencias.

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 **Recomendación:**

PRIMERA: Que por parte de la Corporación municipal que V.I. preside, se valore la posibilidad de establecer medidas dirigidas a reforzar los mecanismos de información a los usuarios del servicio de préstamo de bicicletas, garantizando que las condiciones de uso, funcionamiento y responsabilidades previstas en la Ordenanza sean accesibles, claras y fácilmente comprensibles en todo momento.

SEGUNDA: Que, en su caso, se adopten las medidas necesarias para mejorar la fiabilidad técnica del sistema, en particular en lo relativo a los mecanismos de anclaje y desanclaje, reforzando los sistemas de control, mantenimiento y detección de incidencias.



TERCERA: Que se garantice la existencia de un procedimiento claro, accesible y eficaz para la formulación y resolución de reclamaciones, asegurando la emisión de respuestas expresas, motivadas y en plazo razonable.

CUARTA: Que, en la gestión de las incidencias que puedan dar lugar a cargos o penalizaciones, se extremen las garantías en la determinación de responsabilidades, evitando trasladar a los usuarios las consecuencias económicas derivadas de posibles fallos técnicos del sistema cuando su origen no quede suficientemente acreditado.

Esta es nuestra recomendación 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 Recomendación 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