



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID
EXCMO. SR. ALCALDE

Asunto: Deficiencias en la accesibilidad de los autobuses urbanos de Valladolid

Excmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **1336/2026**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

En la queja que dio origen a este expediente se denuncian las dificultades sufridas por XXX, usuario de silla de ruedas, en la utilización del servicio municipal de transporte urbano de Valladolid.

En particular, se comunican diversos incidentes relacionados con el despliegue de las rampas de acceso y descenso de los vehículos, con las condiciones de seguridad en su utilización, con las dificultades para solicitar la parada y validar los títulos de transporte, así como con la atención dispensada por determinados conductores. Entre ellos, se describe un incidente ocurrido el 11 de mayo de 2026, en el que no fue atendida la solicitud de despliegue de la rampa para descender del autobús, pese a haberse accionado el pulsador correspondiente y efectuado varias peticiones verbales por la citada persona.

En respuesta a la solicitud de información formulada al respecto por esta Institución, ese Ayuntamiento de Valladolid ha remitido un informe de AUVASA en el que se describen las condiciones técnicas de accesibilidad de la flota, los procedimientos de mantenimiento y control de las rampas, las instrucciones dirigidas al personal de conducción y las mejoras introducidas en los sistemas de validación de los títulos de transporte. Asimismo, la empresa señala que ha dado respuesta a las reclamaciones formuladas por la persona usuaria y que dispone de un protocolo específico de atención a personas con movilidad reducida, aprobado el 26 de febrero de 2026.

Pues bien, conforme a los antecedentes descritos y a la información facilitada por ese Ayuntamiento, procede realizar las siguientes consideraciones:

Es importante comenzar señalando que la accesibilidad del transporte público no constituye únicamente una exigencia relativa a las características técnicas de los vehículos, sino una condición indispensable para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de las personas con discapacidad a desplazarse y utilizar los servicios públicos en condiciones de igualdad y autonomía personal. Así resulta del artículo 22 del Real



Decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, y del artículo 59 de la Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad de Castilla y León, que obliga a las administraciones públicas a garantizar la accesibilidad de los servicios de transporte, asegurar la correcta conservación y operatividad de sus elementos y favorecer la incorporación de mejoras que faciliten su utilización. Estas previsiones se concretan, para el transporte urbano en autobús, en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, cuyo anexo V establece las condiciones básicas de accesibilidad que deben reunir las paradas y los vehículos.

En el ámbito municipal, el artículo 9 de la Ordenanza reguladora del transporte colectivo urbano de Valladolid reconoce expresamente el derecho de las personas con movilidad reducida a solicitar la utilización de los sistemas de inclinación y de las rampas disponibles, mientras que su artículo 24 obliga al personal conductor a utilizar los sistemas de acceso cuando una persona con movilidad reducida lo requiera, prestando especial atención a la seguridad de los viajeros.

De estas disposiciones se desprende que la garantía de accesibilidad comprende tanto la disponibilidad de los medios materiales necesarios como su correcta utilización durante la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades de las personas destinatarias.

Desde esta perspectiva, deben valorarse favorablemente las actuaciones descritas por AUVASA. Según el informe municipal, la totalidad de los vehículos dispone de rampas y sistemas de inclinación lateral, existen procedimientos de mantenimiento y seguimiento de incidencias y se han establecido instrucciones para el personal conductor.

Esta información permite apreciar la existencia de una organización del servicio orientada a garantizar su accesibilidad, sin que existan elementos para afirmar un incumplimiento generalizado de las condiciones técnicas exigibles.

Ahora bien, el reconocimiento de estas actuaciones no permite considerar plenamente esclarecidas todas las cuestiones planteadas en la queja. En particular, aunque AUVASA afirma haber efectuado comprobaciones internas y contestado las reclamaciones recibidas, el informe no identifica las verificaciones realizadas respecto de cada incidente, sus resultados, ni las medidas concretas adoptadas.

Esta insuficiencia resulta especialmente relevante cuando se han comunicado hechos determinados, con identificación de la fecha, línea y vehículo afectado.

La existencia de procedimientos generales de mantenimiento y de atención a incidencias no sustituye la necesidad de comprobar las circunstancias de una reclamación concreta y ofrecer una respuesta suficientemente fundada sobre lo sucedido. Tampoco permite verificar que los sistemas de acceso se utilicen en todos los casos de forma adecuada, incluida la correcta aproximación del vehículo a la parada y la utilización de los



mecanismos de inclinación cuando resulten necesarios para garantizar la seguridad del usuario.

Por otra parte, la información municipal pone de manifiesto determinadas dificultades que afectan directamente a la autonomía de las personas con discapacidad.

Así, en relación con la solicitud de parada, AUVASA invoca el artículo 13.1 de la Ordenanza, que exige realizar una señal inequívoca al conductor alzando la mano o el brazo, y señala que las personas que no puedan efectuarla pueden recurrir a sus acompañantes o a otros usuarios.

Sin embargo, esta solución resulta insuficiente cuando se trata de personas cuyas limitaciones funcionales les impiden realizar dicho movimiento y no resuelve, por tanto, la dificultad previa de comunicar al conductor la intención de utilizar el servicio. Una previsión general concebida para facilitar la identificación de quienes esperan en una parada no puede aplicarse de forma que termine condicionando el acceso de las personas con discapacidad a la disponibilidad de ayuda de terceros. Por lo que resulta necesario establecer alternativas adecuadas que permitan atender estas situaciones, de conformidad con los principios de accesibilidad universal, igualdad de oportunidades y ajustes razonables recogidos en el Real Decreto legislativo 1/2013.

Una consideración semejante merece el sistema de validación de los títulos de transporte. AUVASA informa de la instalación de dispositivos accesibles en 32 autobuses articulados. Medida que debe valorarse positivamente por cuanto facilita la utilización autónoma del servicio.

No obstante, el informe no aclara suficientemente cómo se garantiza esta posibilidad en los restantes vehículos que carecen de estos dispositivos accesibles desde la zona destinada a las personas usuarias de silla de ruedas.

La obligación de validar el título de transporte, establecida en el artículo 13.3 de la Ordenanza municipal, debe poder cumplirse en condiciones compatibles con las limitaciones funcionales y la seguridad de estas personas. No resulta admisible que el cumplimiento de una obligación exigible a todos los viajeros dependa, para determinados usuarios, de realizar desplazamientos por el interior del vehículo que no pueden efectuar o que comporten riesgos para su integridad física, sin que se haya previsto un procedimiento alternativo adecuado.

En definitiva, la investigación permite apreciar la necesidad de reforzar las garantías de utilización efectiva del servicio, particularmente en la comprobación de las incidencias relacionadas con los sistemas de acceso, la adaptación de los procedimientos de solicitud de parada y la validación de los títulos de transporte. Se trata de aspectos concretos cuya mejora encuentra fundamento directo en las obligaciones legales de accesibilidad y en la propia regulación municipal.



En consecuencia, 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 se establezcan procedimientos alternativos de solicitud de parada y acceso a los autobuses para aquellas personas con discapacidad que, debido a sus limitaciones funcionales, no puedan realizar las señales manuales previstas en el artículo 13.1 de la Ordenanza municipal, garantizando que puedan utilizar el servicio sin depender necesariamente de la asistencia de terceras personas y promoviendo, en su caso, la adaptación de dicho precepto a estas necesidades.

SEGUNDA: Que se garantice que las personas usuarias de silla de ruedas puedan cumplir la obligación de validar sus títulos de transporte en condiciones de accesibilidad y seguridad, estableciendo un procedimiento alternativo en aquellos vehículos que no dispongan de dispositivos de validación accesibles desde la zona reservada para estas personas, sin perjuicio de continuar avanzando en la progresiva extensión de dichos dispositivos al conjunto de la flota.

TERCERA: Que se refuercen, en coordinación con la entidad AUVASA, los procedimientos de comprobación y seguimiento de las incidencias relacionadas con la accesibilidad de los autobuses urbanos, de manera que las reclamaciones por dificultades en el acceso o descenso de los vehículos sean objeto de verificaciones individualizadas y documentadas, con información a las personas afectadas sobre sus resultados y las medidas adoptadas, garantizando asimismo que el personal conductor conozca y aplique correctamente las instrucciones relativas al despliegue de rampas, la utilización de los sistemas de inclinación y las condiciones de seguridad de estas operaciones.

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