

Sr. delegado do Goberno en Galicia
Plaza de Orense, 11
15071 – A Coruña

Expediente: M.8.Q/16382/17

Santiago de Compostela, 10 de maio de 2017

Sr. delegado do Goberno:

Nesta institución iniciouse actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia das informacións sobre prexuízos ocasionados aos usuarios da AP-9.

En diferentes medios de comunicación destácase que as obras na zona de Santiago da AP-9 e a mala sinalización da saída do Milladoiro obrigou a moitos condutores a ir ata Padrón e a empresa esixiu o abono da peaxe. Algún medio sinala que non subiron as barreiras nin á Garda Civil, que estivo 40 minutos indicando que se levantarán, segundo os afectados. Coa situación, cualificada de esperpéntica por *La Voz de Galicia*, formáronse enormes colas. Ao prexuízo económico engádese a perda de tempo, cando o que búscase co uso da autopista é o seu aforro. Os afectados presentaron reclamacións por escrito. So pola súa insistencia a empresa chegou levantar as barreiras á noite. A empresa non deu ningún tipo de explicacións.

Esta última retención nas peaxes da AP-9 engádese a outras moitas que se deran con anterioridade por diferentes circunstancias, sendo a actitude da empresa a mesma. Por exemplo, en abril formáronse grandes colas dende Pontevedra en dirección a Vigo. Os condutores manifestaron a súa indignación (segundo recolle *Faro de Vigo*) polo tempo invertido, pola falta de avisos, e por enriba ter que abonar o traxecto, cando o único que ocasionou o uso da autoestrada foi a perda de tempo e os prexuízos asociados.

Noutras moitas ocasións as retencións nas peaxes se dan no verán porque as cabinas non son capaces de absorber o tráfico. Non se toman medidas para evitalo e sobre todo, cando as colas son desproporcionadas, a autoestrada non abre as barreiras como unha consecuencia lóxica da súa responsabilidade na imposibilidade de manter un servizo adecuado ou propio dunha estrada de pago.

Sobre estes problemas solicitamos a colaboración informativa da empresa concesionaria (sobre as instrucións que os responsables da empresa dan aos traballadores da peaxe para facer fronte a súa responsabilidade por grandes retencións nas peaxes; sobre as razóns polas que mantivéronse as retencións ata que finalmente abríronse as barreiras; sobre as resposta ás reclamacións e sobre se compensarase aos afectados polos prexuízos sufridos; sobre as medidas adoptadas para impedir que as retencións se dean no verán, como sucedera os anteriores, e sobre as medidas que adoptaranse no caso de que se dean, especialmente a apertura de barreiras e a compensación dos prexuízos; sobre as medidas disciplinarias aplicadas en relación cos sucesos; e sobre as demais circunstancias relevantes).

Tamén solicitamos a colaboración informativa desa Delegación do Goberno en Galicia co fin de que a transmita ao órgano competente do Ministerio de Fomento.

Agradézolle por adiantado a súa colaboración e saúdoo atentamente

Milagros María Otero Parga
Valedora do Pobo

Sr./Sra. Presidente/a Autopistas del Atlántico
(AUDASA)
R/ Alfredo Vicenti nº 15
15004 – A Coruña

Expediente: M.8.Q/16382/17

Santiago de Compostela, 10 de maio de 2017

Sr./Sra.:

Nesta institución iniciouse actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia das informacións sobre prexuízos ocasionados aos usuarios da AP-9.

En diferentes medios de comunicación destácase que as obras na zona de Santiago da AP-9 e a mala sinalización da saída do Milladoiro obrigou a moitos condutores a ir ata Padrón e a empresa esixiu o abono da peaxe. Algún medio sinala que non subiron as barreiras nin á Garda Civil, que estivo 40 minutos indicando que se levantarán, segundo os afectados. Coa situación, cualificada de esperpéntica por *La Voz de Galicia*, formáronse enormes colas. Ao prexuízo económico engádese a perda de tempo, cando o que búscase co uso da autopista é o seu aforro. Os afectados presentaron reclamacións por escrito. So pola súa insistencia a empresa chegou a levantar as barreiras á noite. A empresa non deu ningún tipo de explicacións.

Esta última retención nas peaxes da AP-9 engádese a outras moitas que se deran con anterioridade por diferentes circunstancias, sendo a actitude da empresa a mesma. Por exemplo, en abril formáronse grandes colas dende Pontevedra en dirección a Vigo. Os condutores manifestaron a súa indignación (segundo recolle *Faro de Vigo*) polo tempo invertido, pola falta de avisos, e por enriba ter que abonar o traxecto, cando o único que ocasionou o uso da autoestrada foi a perda de tempo e os prexuízos asociados.

Noutras moitas ocasións as retencións nas peaxes se dan no verán porque as cabinas non son capaces de absorber o tráfico. Non se toman medidas para evitalo e sobre todo, cando as colas son desproporcionadas, a autoestrada non abre as barreiras como unha consecuencia lóxica da súa responsabilidade na imposibilidade de manter un servizo adecuado ou propio dunha estrada de pago.

Sobre estes problemas solicitamos información á Delegación do Goberno en Galicia co fin de que a transmita ao órgano competente do Ministerio de Fomento.

Tamén solicitamos a colaboración desa entidade para que se informe das circunstancias mencionadas, en concreto sobre as instrucións que os responsables da empresa dan aos traballadores da peaxe para facer fronte a súa responsabilidade por grandes retencións nas peaxes; sobre as razóns polas que mantivéronse as retencións ata que finalmente abríronse as barreiras; sobre as resposta ás reclamacións e sobre se compensarase aos afectados polos prexuízos sufridos; sobre as medidas adoptadas para impedir que as retencións non se dean no verán, como sucedera os anteriores, e sobre as medidas que adoptaranse no caso de que se dean, especialmente a apertura de barreiras e a compensación dos prexuízos; sobre as medidas disciplinarias aplicadas polo titular da autoestrada en relación cos sucesos; e sobre as demais circunstancias relevantes.

Agradézolle por adiantado a súa colaboración e saúdo/a atentamente

Milagros María Otero Parga
Valedora do Pobo

Sr./Sra. Xefe/a da Demarcación de Estradas do
Estado en Galicia
R/ Antonio Machado nº 45
15008 A CORUÑA

Expediente: M.8.Q/16382/17

Santiago de Compostela, 15 de maio de 2017

Estimado/a Sr./Sra.:

Nesta institución iniciouse actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia das informacións sobre prexuízos ocasionados aos usuarios da AP-9.

En diferentes medios de comunicación destácase que as obras na zona de Santiago da AP-9 e a mala sinalización da saída do Milladoiro obrigou a moitos condutores a ir ata Padrón e a empresa esixiu o abono da peaxe. Algún medio sinala que non subiron as barreiras nin á Garda Civil, que estivo 40 minutos indicando que se levarían, segundo os afectados. Coa situación, cualificada de esperpéntica por *La Voz de Galicia*, formáronse enormes colas. Ao prexuízo económico engádese a perda de tempo, cando o que búscase co uso da autopista é o seu aforro. Os afectados presentaron reclamacións por escrito. So pola súa insistencia a empresa chegou a levantar as barreiras á noite. A empresa non deu ningún tipo de explicacións.

Esta última retención nas peaxes da AP-9 engádese a outras moitas que se deran con anterioridade por diferentes circunstancias, sendo a actitude da empresa a mesma. Por exemplo, en abril formáronse grandes colas dende Pontevedra en dirección a Vigo. Os condutores manifestaron a súa indignación (segundo recolle *Faro de Vigo*) polo tempo invertido, pola falta de avisos, e por enriba ter que abonar o traxecto, cando o único que ocasionou o uso da autoestrada foi a perda de tempo e os prexuízos asociados.

Noutras moitas ocasións as retencións nas peaxes se dan no verán porque as cabinas non son capaces de absorber o tráfico. Non se toman medidas para evitalo e sobre todo, cando as colas son desproporcionadas, a autoestrada non abre as barreiras como unha consecuencia lóxica da súa responsabilidade na imposibilidade de manter un servizo adecuado ou propio dunha estrada de pago.

Sobre estes problemas solicitamos a colaboración informativa da empresa concesionaria (sobre as instrucións que os responsables da empresa dan aos traballadores da peaxe para facer fronte a súa responsabilidade por grandes retencións nas peaxes; sobre as razóns polas que mantivéronse as retencións ata que finalmente abríronse as barreiras; sobre as resposta ás reclamacións e sobre se compensarase aos afectados polos prexuízos sufridos; sobre as medidas adoptadas para impedir que as retencións se dean no verán, como sucedera os anteriores, e sobre as medidas que adoptaranse no caso de que se dean, especialmente a apertura de barreiras e a compensación dos prexuízos; sobre as medidas disciplinarias aplicadas en relación cos sucesos; e sobre as demais circunstancias relevantes).

Tamén solicitamos a colaboración informativa desa Demarcación de Estadas en Galicia.

Agradézolle por adiantado a súa colaboración e saúdo/a atentamente



Milagros María Otero Parga
Valedora do Pobo

Sr./Sra. Xefe/a da Demarcación de Estradas do
Estado en Galicia
R/ Antonio Machado nº 45
15008 A CORUÑA

Expediente: M.8.Q/16382/17

Santiago de Compostela, 6 de xullo de 2017

Sr./Sra.:

Nesta institución iniciouse actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia das informacións sobre prexuízos ocasionados aos usuarios da AP-9. Con este motivo o 15 de maio solicitamos a súa colaboración informativa sobre o problema que motivou a queixa.

Dado que aínda non recibimos resposta, solicitamos novamente a súa colaboración no expediente de referencia.



Milagros María Otero Parga
Valedora do Pobo

Sr./Sra. Presidente/a Autopistas del Atlántico
(AUDASA)
R/ Alfredo Vicenti nº 15
15004 – A Coruña

Expediente: M.8.Q/16382/17

Santiago de Compostela, 6 de xullo de 2017

Sr./Sra.:

Nesta institución iniciouse actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia das informacións sobre prexuízos ocasionados aos usuarios da AP-9. Con este motivo o 15 de maio solicitamos a súa colaboración informativa sobre o problema que motivou a queixa.

Dado que aínda non recibimos resposta, solicitamos novamente a súa colaboración no expediente de referencia.



Milagros María Otero Parga
Valedora do Pobo

Sr. delegado do Goberno en Galicia
Plaza de Orense, 11
15071 – A Coruña

Expediente: M.8.Q/16382/17

Santiago de Compostela, 6 de xullo de 2017

Sr. delegado do Goberno:

Nesta institución iniciouse actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia das informacións sobre prexuízos ocasionados aos usuarios da AP-9. Con este motivo o 15 de maio solicitamos a súa colaboración informativa sobre o problema que motivou a queixa.

Dado que aínda non recibimos resposta, solicitamos novamente a súa colaboración no expediente de referencia.



Milagros María Otero Parga
Valedora do Pobo

Expediente: M.8.Q/16382/17

DILIXENCIA DE ARQUIVO CON VALORACIÓN

ANTECEDENTES

Nesta institución iniciouse actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, como consecuencia das informacións sobre prexuízos ocasionados aos usuarios da AP-9.

En diferentes medios de comunicación destácase que as obras na zona de Santiago da AP-9 e a mala sinalización da saída do Milladoiro obrigou a moitos condutores a ir ata Padrón e a empresa esixiu o abono da peaxe. Algún medio sinala que non subiron as barreiras nin á Garda Civil, que estivo 40 minutos indicando que se levantarán, segundo os afectados. Coa situación, cualificada de esperpéntica por *La Voz de Galicia*, formáronse enormes colas. Ao prexuízo económico engádese a perda de tempo, cando o que búscase co uso da autopista é o seu aforro. Os afectados presentaron reclamacións por escrito. So pola súa insistencia a empresa chegou levantar as barreiras á noite. A empresa non deu ningún tipo de explicacións.

Esta última retención nas peaxes da AP-9 engádese a outras moitas que se deran con anterioridade por diferentes circunstancias, sendo a actitude da empresa a mesma. Por exemplo, en abril formáronse grandes colas dende Pontevedra en dirección a Vigo. Os condutores manifestaron a súa indignación (segundo recolle *Faro de Vigo*) polo tempo invertido, pola falta de avisos, e por enriba ter que abonar o traxecto, cando o único que ocasionou o uso da autoestrada foi a perda de tempo e os prexuízos asociados.

Noutras moitas ocasións as retencións nas peaxes se dan no verán porque as cabinas non son capaces de absorber o tráfico. Non se toman medidas para evitalo e sobre todo, cando as colas son desproporcionadas, a autoestrada non abre as barreiras como unha consecuencia lóxica da súa responsabilidade na imposibilidade de manter un servizo adecuado ou propio dunha estrada de pago.

Sobre estes problemas solicitamos información á Delegación do Goberno en Galicia e tamén solicitamos a colaboración de AUDASA.

INFORMACIÓN APORTADA

AUDASA aportou un amplo informe no que sinala que informou das obras e do corte da saída. Non menciona nada sobre compensacións ou liberación das peaxes ante acumulacións nos postos derivadas de obras (neste caso) ou doutras circunstancias, como as colas do verán que se repiten ano tras ano.

A concesionaria conclúe: "... esta sociedade concesionaria cumpre con carácter general a normativa de aplicación e a cumpriu con ocasión do cierre temporal da saída do enlace Santiago Sur en Milladoiro a que se refire en su escrito esa Institución, pois estaba autorizado e debidamente sinaladas a correspondente restricción e a saída alternativa. A situación que se produciu no peaxe de Padrón foi motivada fundamentalmente polo actuación de usuarios que, a pesar da correcta sinalización existente, se negaron a dar cumprimento a su obligación de pago e a prestarlle ao personal de servizo a colaboración exigible ante su decisión, provocando así retencións e demora na circulación en dicho punto; e, non responde a una valoración obxectiva e tampoco está ajustada a la realidade a opinión que esa Institución puxo de manifesto en su escrito sobre a imposibilidade de esta concesionaria do mantemento do servizo adecuado ou propio de una autopista de peaxe... Aunque, como se anticipou al inicio de este escrito, a la Institución del Valedor del Pueblo no le compete supervisar una concesión administrativa que el Estado otorgó para la construcción, conservación e explotación de la Autopista del Atlántico, ya que es una actividad propia del Estado que esta concesionaria gestiona en su nombre e temporalmente bajo la inspección e vigilancia del Ministerio de Fomento (por su naturaleza de obra pública de interés general del Estado, que forma parte además de principales itinerarios de tráfico internacional desde su origen e está ahora integrada en la Red Transeuropea de Transporte), esta sociedade reitera su invitación e disposición para mostrarlle a su máxima autoridade las instalaciones viarias, equipamientos e elementos de servizo e el funcionamento de la concesión, a fin de que pueda conocer directamente aquello que de manera errónea calificó en su escrito como defectuoso cumplimiento de las obligaciones que tiene".

A Delegación do Goberno en Galicia sinala o seguinte:

"... 1. Na tarde do venres día 5 de maio, e madrugada do domingo 7 ao luns 8 de maio, realizáronse determinados traballos de estendido da capa de rodaxe correspondentes ao proxecto de ampliación de capacidade da autoestrada AP-9 na contorna de Santiago. Polo tipo de mestura a empregar, para asegurar as mellores condicións ambientais, así como unha óptima calidade e acabado, os traballos realizáronse en horario diúrno; por iso, executáronse en fin de semana, previamente á época estival, cando a intensidade de tráfico é o máis reducida posible, buscando minimizar as afeccións e molestias aos usuarios. O Ministerio de Fomento emitiu unha nota de prensa anunciando a execución dos traballos e a existencia de restriccións ao tráfico, nota da que se fixeron eco os medios de comunicación

locais. Os traballos con afección aos ramais realizáronse segundo a programación prevista, e o prazo final de restricións ao tráfico na autoestrada AP-9 por estas actuacións foi máis reducido do estimado. Para iso, dispuxéronse de todos os medios necesarios para realizar os traballos nun tempo mínimo cos estándares de calidade requiridos.

2. No relativo ao caso concreto apuntado no seu escrito da saída cara a Milladoiro, a xornada do domingo programouse chegar á saída crecente do PK 75 (saída de Santiago Sur, Milladoiro e ligazón coa AG-56) ás 22 horas, para que o seu peche coincidise cun momento de tráfico moi reducido, co ánimo de minorar as afeccións aos usuarios. Dispúxose para iso a adecuada e debida sinalización, en coordinación co Centro de Control de Tráfico do Noroeste da DXT. Así, con 20 minutos de antelación ao establecemento da restrición nese ramal, ás 21:40, solicitouse ao devandito centro a sinalización do corte de saída de Milladoiro PK 75 en todos os paneis de mensaxería variable na contorna próxima da obra: a AP-9, a AP-53, a SC-11, N-525, ademais dispúxose de persoal na entrada 72 dirección sur informando un a un a todos os usuarios da restrición autorizada. A pesar de estar debidamente sinalizado, algúns condutores chegaron ao PK 75 cara a Milladoiro e tendo imposibilitada a saída, circularon ata a Padrón no PK 93 negándose a pagar alegando que o corte non estaba debidamente sinalizado, o cal segundo se indica no informe da Demarcación de Estradas non se axusta á realidade. Así mesmo, por parte da sociedade concesionaria dispuxéronse os medios necesarios para atender aos usuarios, a pesar do cal, debido á actitude dalgúns condutores, a área de peaxe acabou bloqueándose, polo que se requiriu a presenza da Garda Civil, que acabou ordenando o tráfico. O tráfico volveu ser fluído durante o tempo en que a saída 75 estivo cortada, aproximadamente ás 2 da madrugada. Na nota de prensa previamente emitida estableceuse unha duración total das restricións ata o luns 8 de maio ás 24 horas, e a terminación de todos os traballos e afeccións produciuse cara ás 02 horas da madrugada do domingo ao luns; é dicir, produciuse un adianto significativo de case un día sobre os horarios máximos previstos. Así mesmo, o máis relevante é que estas actuacións permitiron poñer a disposición dos usuarios dun carril adicional no tramo comprendido entre as ligazóns de Santiago Este (PK 72) e Santiago Sur (PK 75), nunhas debidas condicións de comodidade e seguridade.

3. Por outra banda, nas obras de ampliación da AP-9 entre as ligazóns de Cangas e Teis, tras o requirimento por parte do Ministerio de Fomento á concesionaria de axilización das obras de ampliación de capacidade da autoestrada AP-9, ao Norte da ligazón de Cangas, o pasado día 30 de xuño habilitáronse dous carrís por cada sentido de circulación no tronco da autoestrada AP-9, coincidindo co inicio da Operación Especial de Tráfico. Ademais recuperáronse tamén antes do día 30-6-17 os dous carrís no acceso á AP-9 na ligazón de Cangas desde a Vía do Morrazo (existía un carril restrinxido polas obras de ampliación da ponte de Rande). A execución de obras na ampliación da Ponte de Rande e os seus accesos

continuará coas necesarias restricións puntuais que fagan compatible a maior seguridade para os operarios e os usuarios da autoestrada coa mínima afección ao tráfico e á vialidade. Así, nas horas de maior intensidade de tráfico manteranse operativos dous carrís por sentido con limitacións de velocidade por obras. Todo iso permitirá mellorar a fluidez do tráfico e a comodidade dos usuarios da AP-9 e os seus accesos durante o período estival.

4. En definitiva, para o Ministerio de Fomento resulta prioritaria a elección dunha programación adecuada dos traballos compatible co bo desenvolvemento das obras, que permitan unhas condicións de seguridade e de calidade dos traballos executados idónea, así como a adopción de todas as medidas necesarias para a minimización de problemas de afección ao tráfico, e así se transmitiu á Sociedade Concesionaria da devandita autoestrada. O Ministerio de Fomento seguirá esixindo á Sociedade Concesionaria a disposición de todos os medios posibles para unha adecuada información aos cidadáns referente ás restricións que, inevitablemente, este tipo de actuacións xera...”

VALORACIÓN

A principal argumentación da empresa concesionaria para defender a súa forma de actuar é que as obras se sinaláronse nos paneis da autopista, polo que non considerou a posibilidade que mencionamos na queixa de oficio, isto é, a apertura das barreiras como consecuencia da importante distorsión do servizo ordinario.

Ao marxe de que a empresa sinalizara o peche das saídas afectadas e as obras que realiza é evidente que iso fai de forma inevitable que o servizo non sexa o ordinario e que os usuarios sítanse razoablemente moi molestos.

Os argumentos da concesionaria non teñen en conta que trátase dunha autoestrada de peaxe e que o servizo ten que ser óptimo de forma permanente, e que en caso de non ser así non ten sentido o seu uso como alternativa máis rápida e segura que a vía convencional.

O criterio de que os usuarios deben sufrir as consecuencias das obras de mellora, aplicable con carácter xeral a todas as obras públicas, non pode aplicarse no mesmo senso e co mesmo alcance ás autoestradas de peaxe. Cando fan obras con importantes consecuencias prexudiciais para o seu servizo deberían prever medidas que compensen a non prestación do servizo óptimo ordinario. Cando os tempos da viaxe aumenten de forma significativa respecto dos ordinarios a consecuencia lóxica debería ser o non abono da peaxe.

Na queixa tamén se fai referencia aos graves prexuízos ocasionados de forma reiterada con ocasións de retencións nos puntos de peaxe sen que a causa sexan as obras. Nas peaxes da AP-9 déronse colas quilométricas en épocas estival e por tanto non só non se deu o servizo propio da autoestrada polo que pagan os usuarios senón que mesmo se produciron graves prexuízos por quedar aqueles literalmente atrapados pola situación. A resposta da concesionaria foi cobrar ordinariamente e facer que o prexuízo non se solucionara senón que aumentara. No seu informe a concesionaria non responde a iso, sobre o que preguntouse expresamente, a pesar da gravidade das súas consecuencias, tal e como puxemos de manifesto na queixa.

Trátase dunha autopista de peaxe de competencia estatal e esta institución non ten a función de supervisar á entidade concesional, aspecto este que subliña en diferentes ocasións AUDASA. Porén, o anterior non impide emitir un criterio fundado do sucedido e facer a valoración crítica que xa expuxemos, o que trasladaremos ao Parlamento de Galicia a través do próximo informe anual.

E para que conste o asino en Santiago de Compostela a 24 de outubro de 2017.

Milagros María Otero Parga
Valedora do Pobo