



Sugerencias a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad en la línea de informar correctamente a las personas usuarias del transporte público de Galicia de los cambios nos horarios y rutas así como evaluar el mantenimiento en verano de la ruta por autopista Santiago-Coruña de primera hora

Expediente: L.4.Q/7121/21

Santiago de Compostela, 3 de septiembre

Sra Conselleira

En esta institución se inició expediente de queja a consecuencia del escrito de [REDACTED] referente a la eliminación de un servicio de bus entre Santiago de Compostela y A Coruña

ANTECEDENTES

En la queja esencialmente nos indicaba que el motivo de la misma era “que desde el 15 de junio se ha retirado el autobús que salía de Santiago en dirección a Coruña por autopista a las 6:45h. Llegaba a Coruña a las 7:40 con lo cual los que trabajamos en Coruña y vivimos en Santiago podíamos llegar al trabajo en hora. Hay trabajadores de hospitales, juzgados, Junta y empresas privadas.

Desde el 15 de Junio sin previo aviso y con el único aviso del conductor el día 14 se nos retira ese autobús y se nos dice que vayamos a las 6:30 por carretera que llegamos tarde al trabajo por que llegamos a las 8 a Coruña y más tarde a nuestros respectivos trabajos.

Rogaría que se restablezca lo antes posible ese autobús- En el verano también se trabaja en España.

El 15 de junio puso una reclamación a Movilidad Junta Coruña”

Ante eso requerimos, como usted sabe, información a la Consellería de Movilidad en fechas de 22/07 y 26/08. Finalmente, el día 30/08 recibimos Informe de la Consellería. En el informe acercado por la Administración autonómica se señala lo siguiente:

“Los servicios referidos en el escrito forman parte del contrato XG817 Eje atlántico y conexiones con Lugo, Lalín y Fisterra con anexos que entró en vigor en diciembre de 2020 (...).

En concreto la expedición señalada es la XG81700801002, que pertenece a la ruta A Coruña (por Materno)- Santiago con salida a las 06:45 h desde Santiago y llegada aproximada a la Coruña a las 07:55 h.

La ausencia de este servicio desde mediados del mes de junio (...) se debe a que se encuentra definido en la temporada laboral de invierno y, por lo tanto, su prestación se interrumpe durante la temporada laboral de verano que dura hasta el 15 de septiembre. En este sentido es preciso recordar que el servicio se volverá a desarrollar con normalidad desde la última quincena de septiembre.

Las modificaciones como la indicada se explican por la necesidad de que la oferta de servicios del transporte público se adapte a las distintas temporadas laborales y lectivas que mudan las necesidades de desplazamientos a lo largo del año. En este sentido conviene señalar que estudiantes y personas trabajadoras son colectivos que emplean el autobús con recurrencia en franjas horarias concretas lo que permite planificar este tipo de ajustes.

En el caso concreto de las expediciones que conectan Santiago y A Coruña a primera hora de la mañana durante el verano, el cambio en los horarios laborales de una parte de las personas usuarias recurrentes de los servicios motiva la adaptación de la oferta de transporte público de esta franja horaria en la época estival, con la finalidad de que se mantenga ajustada con la mayor precisión posible a las circunstancias de la demanda existente en esta temporada en el ámbito territorial que abarca el contrato.

De este modo de junio a septiembre los desplazamientos desde Santiago de Compostela a la Coruña en la hora señalada están atendidos por la expedición XG81706201013 que pertenece a la ruta A Coruña-Ordes-Santiago con salida a las 06:30 y llegada aproximada a la Coruña a las 07:55. El hecho de que la hora de llegada a la Coruña se mantenga a la misma hora que el servicio que atiende la temporada laboral de invierno minimiza el impacto de los cambios para las personas usuarias que precisan mantener sus horarios habituales.

Para atender la presente reclamación esta Dirección General de movilidad analizó la demanda existente en verano en la franja horaria indicada con la finalidad de valorar alguna modificación en la oferta de servicios de ser necesario.

No obstante no se observa una demanda que justifique, por motivos de interes general, el mantenimiento en los meses de verano de dos expediciones con la mismo origen, destino y hora de llegada a la Coruña, toda vez que los periodos de vacaciones y el cambio de las necesidades horarias de una parte de las personas usuarias recurrentes provocan una reducción significativa en el número de viajeros.

Con todo, hace falta señalar que en esta Consellería seguimos trabajando con la finalidad de introducir todas las mejoras que resulten posibles en el transporte público, hacia atender las nuevas necesidades que pudieran surgir para prestar un mejor servicio al conjunto de la ciudadanía. Por lo tanto, de variar las circunstancias descritas, podrá valorarse de nuevo alguna adaptación a la oferta (...).”

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación allegada por la persona que promovió este expediente y del que se manifiesta en el informe de la Consellería que usted dirige, hace falta hacer las siguientes consideraciones:

- 1) Tanto el contenido de la queja formulada cómo del propio Informe de la Consellería de Movilidad e Infraestructuras coinciden en el hecho de que se reduce el número de servicios de viajeros que une Santiago de Compostela con la Coruña al llegar el verano. Segun nos indica el Informe de la Consellería, la reducción del número de personas viajeras recurrentes, por los cambios horarios y por la finalización del curso escolar, motivan una importante reducción de la demanda lo que lleva a la Administración a ajustar la oferta
- 2) Los cambios en las líneas abarcan, según lo que se recoge en el Informe de la Consellería, la “temporada laboral de verano”, esto es, **de 15 de junio a 15 de septiembre** . Por tanto, hace falta destacar que el día 15 de septiembre se recuperarán las líneas existentes previamente en los horarios que tenían durante el invierno.

- 3) En el caso de la línea concreta de primera hora de la mañana, de dos expediciones se mantiene una, la que hace el viaje “por carretera” en lugar de utilizar la AP9, entendemos que para dar servicio a las personas viajeras de Ordes y su entorno. La hora de salida del autobús es de quince minutos antes (sálida a las 06:30 horas) que el que viaja por la AP9 en temporada de invierno (sálida a las 06:45 horas) y la hora de llegada aproximada -segun informe de la Consellería de Movilidad- es la misma (07:55 horas). La usuaria que presenta la queja indica que el autobús llega a las 07:45 horas. En la página web de la empresa concesionaria, Monbus, se indica que los viajes por la carretera duran 1 hora y 20 minutos y por la AP9 la duración es de una hora.

- 4) En el Informe de la Consellería de Movilidad e Infraestructuras se señala que el autobús de las 06:45 horas que viaja por la AP9 en invierno se trata de la expedición *XG81700801002, que pertenece a la ruta A Coruña (por Materno)- Santiago*. Mientras el actualmente en funcionamiento se trata de la *expedición XG81706201013 que pertenece a la ruta A Coruña-Ordes-Santiago*. Como se aprecia por la propia denominación de las rutas, el “autobús del invierno” hace su entrada a la ciudad por la Carretera de las Xubias, facilitando la parada a las personas que trabajan en los centros sanitarios dependientes del Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña: Materno Infantil, Chuac y Hospital de Oza. Por el contrario, el autobús que hace la ruta por la carretera entra en la ciudad a través de la Avenida de Alfonso Molina haciendo paradas a la altura de Matogrande -Edificio Proa de la Xunta de Galicia- y frente a distintas equipaciones comerciales.

- 5) En contacto telefónico mantenido el día 3 de septiembre se nos confirma -por parte de la propia ██████ que el autobús de verano cambió su ruta de entrada en la ciudad de A Coruña para acceder a través de la Carretera de las Xubias, manteniendo las paradas delante de los centros hospitalarios. Este hecho beneficia a las personas que trabajan en los servicios sanitarios pero perjudican a quienes hacían uso de las paradas de la Avenida Alfonso Molina, retrasando de manera considerable su llegada a destino.

- 6) El autobús que se mantiene en verano va por la carretera y hace, en su trayecto hasta A Coruña, las siguientes paradas desde la Intermodal: Estación autobuses antigua – Salgueiriños – A Xionlla – Enfesta – Sigüeiro (dos paradas)- Oroso – Los Robles – Oroso “pequeño” – Montaos – Guindiboo – Ordes – Merelle – Finca – Mesón do Vento – El Canedo – Herves - Punta Lago – Carral – Esperón – A Rocha – Sigrás – Alvedro – Vilaboa – Portazgo – Materno Infantil – Servisa (frente al CHUAC)- Casa del Mar- Plaza de Ourense – Entrexardíns – Estación de Autobuses de A Coruña. En resumen, unas 25 paradas antes de llegar a la ciudad de A Coruña.

- 7) Según figura en la queja presentada por la [REDACTED] los cambios no se anunciaron previamente y fue el día 14 de junio “con el único aviso del conductor que al día siguiente se nos retiraba ese autobús”. Hace falta señalar que, a día de hoy, en la página web de la empresa concesionaria, Monbus, no figura ningún autobús “por autopista” en el horario 06:45 h previsto para después del día 15 de septiembre – fecha en la que se reincorporará el servicio según figura en el Informe de la Consellería- ni siquiera después de 1 de octubre . Como es obvio este hecho genera inseguridad y dudas en las personas usuarias del servicio e impide comprar el billete con antelación.
- 8) Promover una movilidad sostenible, garantizar un buen servicio al conjunto de la ciudadanía y facilitar la utilización del transporte público, contribuyendo a la reducción de las emisiones de gases contaminantes forman parte de los compromisos enunciados por la Consellería de Movilidad y recogidos en la presentación del Plan de Transporte Público de Galicia. De hecho, tanto en el propio Informe como en conversación mantenida con el Subdirector General de Movilidad, se expresó la voluntad de la Consellería de mejorar los servicios de transporte público en aquellos extremos que beneficiaran a la mayoría de personas usuarias y incrementaran la utilización del mismo por parte de los gallegos y de las gallegas

CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a esa Consellería las siguientes **sugerencias**:

- Informar, a las personas usuarias del transporte público de estas líneas, de que a partir de 15 de septiembre se repondrá el servicio de las 06:45 horas a través de la AP9 entre Santiago de Compostela y A Coruña
- Evaluar la posibilidad de, hacia el verano del año 2022, mantener la línea por la AP9 en el horario indicado, adelantar la salida o aminorar el número de paradas intermedias para permitir la llegada en hora a los turnos de trabajo a las personas usuarias.

Le agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta

Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también si es el caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

Debo recordarle también que, al amparo de la ley reguladora de esta institución, su artículo 33 prevé que, si formuladas sus recomendaciones, no obtuviera respuesta o, en un plazo razonable, no se produjera una medida adecuada a lo sugerido, el Defensor del Pueblo podrá poner los antecedentes del escrito y las recomendaciones efectuadas en conocimiento del conselleiro del departamento afectado o de la máxima autoridad de la Administración Pública gallega.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución positiva, esta no se consiguiera.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que el Defensor del Pueblo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Lo saludo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo