

Sugerencia dirigida a la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade en el sentido de informar eficazmente a las personas usuarias del transporte público de los cambios en líneas y valorar el mantenimiento de la ruta de primera hora por la AP9 en el verano

Expediente: L.4.Q/7123/21

Santiago de Compostela, 3 de septiembre de 2021

Sra Conselleira

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

ANTECEDENTES

En la queja literalmente nos indicaba que la presentaba “referente a la supresión de un servicio por la Empresa de transportes Monbus. La supresión del servicio Santiago- A Coruña por la AP9 que salía a las 06:50h, este es un servicio de línea regular en el cual viajamos personas que trabajamos en A Coruña y tenemos un horario de entrada antes de las 9h, personas que tienen que hacer trámites en dicha ciudad, etc., ahora sólo hay el servicio de las 06:30h que va por carretera causando el retraso en la entrada al trabajo. Que yo sepa sólo los funcionarios tienen un cambio de horario desde el 15 Junio hasta el 15 de Septiembre y como he dicho antes este servicio no es de transporte de funcionarios. Esta empresa es la única que tiene servicio en esta ruta y de la impresión que no está pensando en los viajeros. El bus que hace servicio por autopista de las 06:50h suele ir con pocas plazas disponibles a su salida D.

De Santiago, somos muchos los afectados por esta supresión de servicio. Gracias desde ya por su apoyo y espero que su intervención ante la Empresa Monbus, sea efectiva.”

Señalar que no era esta la primera queja que hemos recibido, en esta Institución, por el mismo asunto.

Requerimos, como usted sabe, información a la Consellería de Movilidad en fechas de 19/07 y 26/08. Finalmente, el día 30/08 recibimos Informe de la Consellería. En el informe aportado 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 es preciso 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 interés 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, señalar que en esta Consellería seguimos trabajando con la finalidad de introducir todas las mejoras que resulten posibles en el transporte público, de cara a 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, es preciso 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 A Coruña al llegar el verano. Según 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 recuperaránse las líneas existentes previamente nos 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 los ayuntamientos entre Santiago y A Coruña. La hora de salida del autobús es a las 06:30 horas, mientras lo que viaja por la AP9 en temporada de invierno tiene la saída a las 06:45 horas, y la hora de llegada aproximada -segun informe de la Consellería de Movilidad- es la misma (07:55 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 As 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 usuarias recurrentes de este servicio- 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 de él 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) 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 e incrementaran la utilización del mismo por parte de los gallegos y de las gallegas

CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considera 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 la 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 reducir 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 se 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, la Valedora do Pobo 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 con especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en



aquella actitude, especialmente en los casos en que, considerando la Valedora do Pobo 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 la Valedora do Pobo, 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