

Recomendacións á consellería de Infraestruturas e Mobilidade de instar á empresa concesionaria a informar dos retrasos sinalados na queixa e adecuar a información que se ofrece ás persoas usuarias aos tempos reais.

Expediente: L.4.Q/ 138/23

Santiago de Compostela, 1 de setembro de 2023

Sra. Conselleira:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención don XXX, usuario do transporte público de Galicia, en relación a unha serie de queixas presentadas por incidencias no servizo da liña Ferrol-Mugardos.

ANTCEDENTES

Tramitouse a queixa e solicitouse desa administración informe que se recibiu en data 20/04. No dito informe subliñase o seguinte respecto das queixas presentadas polo interesado diante desa administración:

“Os servizos aos que se refire o usuario pertencen á concesión XG871- Norte da comarca de Betanzos, sur da de Ferrol e oeste da de Eume do Plan de Transporte Público de Galicia.

Cómpre sinalar que o cidadán presentou en decembro de 2022 cinco queixas ante a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, a través de correo electrónico, que foron tramitadas e contestadas polo Servizo de Mobilidade da Coruña polo mesmo medio os días 28 de decembro e 13 de xaneiro. Asemade, dito Servizo de Mobilidade, responsable da concesión XG871 e, polo tanto, competente da súa supervisión e de adoptar as decisións e ditar as instrucións necesarias para asegurar a correcta prestación do servizo, tamén analizou e lle deu contestación o 9 de marzo a outras 6 queixas que o cidadán presentou nos meses de xaneiro e febreiro.

Nas queixas, o usuario expón que non se presentaron certos servizos de transporte público por estrada entre Mugardos e Ferrol, durante o período que abranguen as súas reclamacións, ou que estes se prestaron con atraso.

Nas respostas, o Servizo de Mobilidade da Coruña lembroulle ao cidadán que a grande maioría das expedicións son de liñas circulares con cabeceira na praza de Galicia e que poden ter ata 50 paradas, polo que as horas de paso polas paradas intermedias son aproximadas, podendo variar polas circunstancias que inflúen na prestación dos servizos como as condicións do tráfico, as condicións meteorolóxicas ou o tempo de subida e baixada dos pasaxeiros/as nesas 50 paradas.

Cómpre sinalar, ademais, que a marxe establecida no prego de condicións que rexe o contrato para que unha chegada a unha parada intermedia se considere un incumprimento debe ser superior a 15 minutos sobre o horario previsto. Co obxectivo de analizar as circunstancias comunicadas, notificouse en datas 28 de decembro e 12 de xaneiro dous requirimentos á UTE Hércules Norte nos que se lle insta a facer as indagacións necesarias para coñecer a que se deberon as incidencias e a cumprir cos servizos tal e como están establecidos no contrato de concesión.

Tamén se informou ao usuario da posibilidade de acudir á Xunta Arbitral de Transportes de Galicia para reclamar os prexuízos económicos que puidese sufrir por feitos atribuíbles ás empresas de transporte.

Posteriormente, o 13 de marzo o interesado informou ao Servizo de Mobilidade da Coruña que nesa data presentou a queixa ante a Valedora do Pobo (núm. expediente L.XXX) debido a súa desconformidade coas respostas remitidas por ese Servizo de Mobilidade, á vez que anexou á súa comunicación copias das queixas que presentara a través do correo electrónico e as ditas respostas. No correo manifesta que nas respostas non se achega a hora de paso dos autobuses nin que medidas se van adoptar para solucionar as incidencias das que informa. Deste xeito, insiste en que se lle responda achegando máis datos dos que el facilitou e que os escritos os asine e se identifique a persoa funcionaria que os elabora.

Nas alegacións presentadas polo operador ao requirimento do 28 de decembro (non respondeu ao segundo dos requirimentos), as explicacións trasladadas non aclaran con precisión as circunstancias da prestación dos servizos sinalados, polo que o Servizo de Mobilidade da Coruña comprobou os rexistros do Sistema de Axuda á Explotación (SAE), que, entre outros aspectos, permiten verificar o cumprimento dos servizos e as horas de paso polas paradas mediante a xeolocalización dos autobuses.

Realizadas as comprobacións, trasládase a información dispoñible á Valedora do Pobo, detallándose a análise realizada sobre cada unha das queixas presentadas, por orde cronolóxica:

1.- Na queixa do 22 de decembro de 2022, o cidadán sinala que a expedición XG87101701011 da liña Praza de Galicia-Mugardos sempre sae tarde de Mugardos en período escolar, con atrasos que van dos 8 minutos neses últimos días a máis de 10 minutos. Ao respecto, as comprobacións realizadas polo Servizo de Mobilidade da Coruña constataron que en decembro de 2022 esa expedición, que se presta en tempada lectiva da Universidade da Coruña (que neste curso comprende os períodos do 5 de setembro ao 22 de decembro de 2022 e desde o 30 de xaneiro ao 12 de maio de 2023), tivo atrasos entre 6 e 13 minutos con respecto á hora prevista de saída. Esa demora na saída afectou á hora real de chegada, que se produciu entre 2 e 14 minutos de atraso respecto á hora prevista de chegada no mes de decembro. De igual forma, tamén se comprobou que nos meses de febreiro e marzo a saída fíxose nalgunha ocasión cunha diferenza de entre 7 e 12 minutos da hora de saída fixada.

Ao respecto, no requirimento notificado ao operador, solicitóuselle que identifique a orixe dese atraso e instóuselle a que realice os servizos no horario aprobado.

2.- Na queixa presentada o 27 de decembro, infórmase que ese día o servizo non pasou por Mugardos despois das 15:05h, polo que agardou na parada desde as 14:58h ás 15:20h. O día anterior pasara ás 15:00h. O servizo sinalado polo cidadán correspóndese coa expedición XG87109901014 da liña Praza de Galicia-Mugardos-Ares-Praza de Galicia, con saída ás 14:30h en tempada non lectiva de educación infantil e primaria (que este curso abrangue os períodos das vacacións de Nadal, desde o 23 de decembro de 2022 ata o 6 de xaneiro de 2023; o Entroido, os días 20, 21 e 22 de febreiro; a Semana Santa, desde o día 3 ata o 10 de abril e desde o 22 de xuño que finaliza o curso ata o comezo do seguinte).

Ao respecto, o Servizo de Mobilidade da Coruña verificou que o 27 de decembro esa expedición saíu con 11 minutos de atraso de Ferrol. Cómpre sinalar que dende decembro a febreiro só se detectou en dúas ocasións un atraso na saída superior a 5 minutos, os días 27 de decembro e 5 de xaneiro.

Ao respecto, no requirimento notificado ao operador, solicitóuselle que xustifique a hora de paso por Mugardos na data sinalada polo reclamante.

3.- Na queixa presentada o 28 de decembro, o cidadán informa que o 17 de novembro estivo agardando na parada de Mugardos, na rúa Corzás, pola expedición XG87112101001 da liña Praza de Galicia-Ares- Chanteiro-Mugardos-Praza de Galicia, que tiña hora de paso prevista ás 13:01h. O usuario sinala que agardou ata preto das 14h, pero o autobús non apareceu, segundo outro condutor, debido a que ese servizo fai a parada noutro sitio distinto.

Ao respecto, o Servizo de Mobilidade da Coruña solicitóuselle ao operador no requirimento que xustifique o cumprimento da oferta.

4.- O 29 de decembro o cidadán presentou dúas queixas. Nunha delas sinala que ese día agardou pola expedición XG87110001001 da liña Praza de Galicia-Ares-Mugardos-Praza de Galicia, con hora de paso prevista por Mugardos ás 10:55h, desde as 10:53h ata as 11:10h e o autobús non pasou. Na outra, informa que a expedición XG87110001006 da mesma liña non pasou ata ás 13:21h pola parada de Franza, cando a hora prevista eran ás 13:10h.

Segundo os rexistros existentes, estas dúas expedicións son habitualmente puntuais na súa hora de saída e o paso por Mugardos realízase dentro dunha marxe de 5 minutos con respecto ao previsto. Así e todo, tendo en conta isto, para ampliar a información dispoñible, no requirimento notificado ao operador, solicitóuselle que xustifique as horas de saída e de paso pola parada Mugardos e Franza de ambas as dúas expedicións o 29 de decembro.

5.- O día 12 de xaneiro o usuario informou que a expedición XG87109901001 da liña Praza de Galicia-Mugardos-Ares-Praza de Galicia, con hora de paso prevista por Mugardos ás 06:43h, ás 06:54h non pasara. Cómpre sinalar, que a variación observada entra dentro do previsible tendo en conta, tamén, que a parada de Mugardos é a parada número 22 da liña. No requirimento notificado ao operador, solicitóuselle que xustifique a hora de paso por Mugardos nesa data e que analice se é necesario adecuar os tempos da liña conforme á explotación dos servizos.

O cidadán sinalou tamén que o 12 de xaneiro a expedición XG87111001001 da liña Praza de Galicia-Cruce de Redes-IES Mugardos- Praza de Galicia, con hora de paso prevista por Mugardos ás 08:41h, ás 09:07 non pasara. A comprobación realizada recolleu que o servizo rexistrou a parada en Mugardos ás 08:45h e desde o mes de decembro esa expedición vén sendo puntual na súa hora de saída e ao seu paso por Mugardos.

6.- O día 12 de xaneiro, o cidadán trasladou a queixa pola supresión, desde o 9 de xaneiro, dos servizos entre as 13:00h e as 15:00h da liña Mugardos-Ferrol. Ao respecto, cómpre sinalar que a oferta de servizos aprobada da concesión XG871 ten diferentes tempadas adecuándose ás distintas necesidades de mobilidade da cidadanía. Deste xeito, en tempada non lectiva de educación infantil e primaria, a hora de paso prevista por Mugardos con destino Ferrol conta con catro servizos adicionais á oferta anual: ás 13:25h, 13:55h, 14:33h e 15:03h. Así, a variación dos servizos observada polo usuario no mes de xaneiro correspóndese coa oferta aprobada da concesión.

7.- O 16 de xaneiro, o cidadán informou de que a expedición XG87110801003 da liña Praza de Galicia-Mugardos-Ares-Praza de Galicia (por O Seixo), con hora de paso prevista por Mugardos ás 17:03h, pasou ás 17:14h, tal e como se recolle no billete que achega. Cómpre sinalar que as horas de paso polas paradas intermedias son aproximadas podendo variar por

circunstancias como o tráfico, as condicións meteorolóxicas, o tempo de subida e baixada das persoas usuarias ao vehículo... polo que estímase que os 11 minutos de atraso entrarían dentro de ditas previsións. Asemade, unha variación de 11 minutos respecto da hora prevista de paso, non ten a consideración dun incumprimento na prestación dos servizos de acordo do sinalado neste informe e no prego de condicións.

8.- O 22 de febreiro, o cidadán indicou que a expedición XG87109901014 da liña Praza de Galicia-Mugardos-Ares-Praza de Galicia, con hora de paso prevista por Mugardos ás 15:03h, non pasou ata as 15:16h. A marxe de 13 minutos de diferenza entre a hora de paso prevista e a hora de paso real entraría dentro da previsión mencionada no punto anterior.

9.- Por último, na comunicación do 13 de marzo, o cidadán sinala que o servizo con saída ás 14:30h de Ferrol sae ás 14:45h. Cómpre aclarar que a oferta aprobada de servizos da concesión non contén un servizo con saída da praza de Galicia de Ferrol cara a Mugardos ás 14:30h, senón ás 14:45h, que se corresponde coa expedición XG87101601012 da liña Praza de Galicia-Mugardos-Ares, en tempada lectiva da Universidade da Coruña (nos períodos xa indicados anteriormente neste informe).

No caso de que o cidadán se refira aos servizos prestados en tempada non lectiva, a expedición XG87109901014 da liña Praza de Galicia- Mugardos-Ares-Praza de Galicia ten saída ás 14:30h, como xa se indicou anteriormente.”

Tal e como se transcribiu, no informe a consellería refire en varios puntos que solicitou da empresa operadora aclaración sobre distintas cuestións alegadas polo interesado (retrasos, non paradas, non servizo..). Dado que non se reflicten no mesmo as respostas do operador e que se precisaban para a resolución do presente expediente solicitouse desa administración, o día 7 de xuño, que ampliase a información respecto das explicacións achegadas pola empresa concesionaria, en relación a:

- Orixe do atraso da expedición XG87101701011 da liña Praza de Galicia-Mugardos na saída de Mugardos en período lectivo
- Hora de paso por Mugardos da expedición XG87109901014 da liña Praza de Galicia-Mugardos-Ares-Praza de Galicia, con saída ás 14:30h, o día 27 de decembro de 2022
- Cumprimento da oferta da expedición XG87112101001 da liña Praza de Galicia-Ares-Chanteiro-Mugardos-Praza de Galicia o día 17 de novembro

- Horas de saída e de paso pola parada Mugardos e Franza das expedicións XG87110001001 da liña Praza de Galicia-Ares-Mugardos-Praza de Galicia e XG87110001006 da mesma liña o día 29 de decembro.
- Horas de paso por Mugardos da expedición XG87109901001 da liña Praza de Galicia-Mugardos-Ares-Praza de Galicia o día 12 de xaneiro e avaliación da posible necesidade de reaxuste na oferta horaria

O día 02/08/2023 achegouse informe complementario por parte desa consellería co seguinte contido:

En primeiro lugar, cómpre sinalar o esforzo desta Administración para avaliar e analizar os 18 escritos presentados polo cidadán entre decembro de 2022 e xuño de 2023. Ditas queixas, deron lugar a que o Servizo de Mobilidade da Coruña, responsable da concesión XG871 e, polo tanto, competente na supervisión do contrato e de ditar as instrucións necesarias para a correcta prestación do mesmo, remitira ao concesionario catro requirimentos de información en datas: 28.12.2022, 10.01.2023, 12.04.2023 e 30.05.2023. Ademais, segundo se lle indicou ao reclamante en anteriores respostas, en todos os casos estudados, atendendo ás variacións identificadas respecto da hora de paso prevista, non se acharon atrasos que tivesen a consideración de incumprimento segundo os Pregos de Condicións que rexen o antedito contrato.

Asemade, cómpre destacar que ditos servizos Mugardos-Ferrol son liñas de carácter circular de preto de 50 paradas. Así, tendo en conta o número de paradas, as subidas e baixadas de pasaxeiros e outras circunstancias como o estado do tráfico, a hora de paso por cada unha das 50 paradas pode variar ao influír ditos condicionantes nos tempos de paso.

En canto á resposta do concesionario aos requirimentos realizados, este respondeu ao requirimento do 28.12.2022 o día 11.01.2023 sinalando o seguinte:

"De acuerdo con lo que se indica en la Notificación, la queja fue presentada por presuntas demoras reiteradas en el servicio entre Mugardos y Ferro(de lunes a viernes de las 14:45 horas, así como la presunta no prestación del servicio el día 27 de diciembre de 2022.

En relación con esta cuestión, en primer lugar debemos aclarar que la UTE HÉRCULES NORTE presta los servicios pertenecientes al contrato de gestión XG71 (en adelante, el "Contrato", cumpliendo con las condiciones previstas en el mismo, si bien debemos recordar que los horarios de paso por las paradas intermedias son orientativos, pudiendo verse afectados por distintas circunstancias ajenas a la voluntad de la empresa (retenciones

y/o intensificaciones de tráfico, cortes de vía, controles, etc.) Así las cosas, si bien la expedición siempre sale a la hora prevista, esto no impide que, en algún caso puntual, y por circunstancias ajenas a la voluntad de la empresa se puedan producir ligeros retrasos en las paradas intermedias, motivo por el cual entendemos que ninguna responsabilidad puede exigirse a mi representada.

En todo caso, debemos poner de manifiesto que no se especifica ni los días ni las expediciones concretas en las que presuntamente tuvieron lugar los retrasos, lo que nos impide realizar las comprobaciones oportunas con el fin de verificar si, en algún momento puntual, tuvo lugar algún retraso, y, en su caso, averiguar los motivos y dar una respuesta adecuada.

En otro orden de cosas, con respecto al día 27 de diciembre, les informamos de que el servicio al que hace referencia de la Notificación se prestó con normalidad, efectuando la salida dentro del horario previsto y realizando todas las paradas establecidas en el Contrato, siendo que no pasase por Mugardos".

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da Administración, é preciso facer as seguintes consideracións:

PRIMEIRO. O interesado presentou varias queixas tanto diante da consellería de Infraestruturas e Mobilidade como ante a Xunta Arbitral de Transportes. Todas as queixas tiñan que ver con retrasos e incumprimentos horarios dos distintos convois que cobren os traxectos entre Ferrol e Mugardos e distintos concellos da mesma bisbarra. Nas súas queixas o interesado detallou horas e días así como os horarios previstos tanto na web do Transporte Público de Galicia como na da empresa concesionaria.

A consellería achegou un primeiro informe no que se detallan as explicacións respecto dunha parte das queixas sinalando que os atrasos nos horarios entran dentro dos marxes aceptados nos contratos das distintas liñas.

No informe complementario argumenta que boa parte destes atrasos prodúcese pola lonxitude das liñas e o elevado número de paradas que, a miúdo, provoca atrasos debidos ao número de persoas que suben e baixan. Resulta comprensible que se poidan producir estas situacións pero cómpre lembrar que tanto a planificación das liñas, o número de paradas e o cálculo do tempo empregado en cada liña non dependen dos usuarios senón que son da

competencia da administración e que si se observa que a lonxitude dos traxectos ou o número de paradas existentes enlentece os mesmos, poderían tomarse decisións para mellorar os tempos dos traslados ou evitar os retrasos. En todo caso, cómpre axustar as informacións que se trasladan por medio das páxinas web cos tempos reais de paso.

SEGUNDO. Noutros casos a consellería sinala que ten requirido á empresa información complementaria respecto dos atrasos no paso polas paradas de Mugar dos indicadas polo interesado. Detalla no seu informe os casos dos que se piden explicacións á empresa e achégase a esta institución o contido da información remitida pola concesionaria, tal e como se transcribe máis arriba.

A empresa indica de maneira xenérica que os retrasos son puntuais, engadindo que “(..) debemos poner de manifesto que no se especifica ni los días ni las expediciones concretas en las que presuntamente tuvieron lugar los retrasos, lo que nos impide realizar las comprobaciones oportunas (..)”. Porén, como se pode comprobar mesmo no texto do informe da consellería, o interesado incluíu todos os datos precisos para identificar os convois obxectos de cada queixa indicando os días, horas e as paradas en cuestión. Xa que logo non existía dificultade para identificar cada caso e responder ao interesado.

TERCEIRO. Nas súas queixas o interesado compara os tempos de paso nos días en cuestión cos datos que figuran nos folletos informativos e na web do transporte público. Nese sentido cómpre lembrar que a información que se traslade ás persoas usuarias debe axustarse, o máis posible, á realidade de paso para non prexudicar a calidade do servizo.

Cómpre lembrar, a maiores, que os retrasos ou as modificacións nos servizos poden causar un prexuízo mesmo económico ás persoas usuarias que se vexan obrigadas a utilizar outro transporte alternativo ou que non poidan chegar puntualmente.

CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa consellería a seguinte recomendación:

- Instar, dentro da súa capacidade organizativa, á empresa concesionaria a informar sobre os casos concretos sinalados polo interesado nas súas queixas.
- Adecuar a información que se traslada ás persoas usuarias á realidade dos tempos de paso naqueles casos nos que se puxo de manifesto a existencia de retrasos frecuentes

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo