

Suxestións á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade de axustar os horarios publicados pola consellería e pola empresa para evitar confusións ou dificultades ás persoas usuarias, instar á empresa a cumprir os horarios publicados, responder ás solicitudes de información rexistradas polo interesado e resolver, á maior brevidade posible, as reclamacións presentadas polo interesado

Expediente: L.4.Q/15488/23

Santiago de Compostela, 4 de febreiro de 2024

Sra. conselleira:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención XXX

ANTECEDENTES

No seu escrito indícanos que fixo varias reclamacións diante da Xunta Arbitral de Transporte; en concreto sinala:

“Non reciben resposta a ningunha das reclamacións feitas, as cales foron aceptadas e abriron expediente na Xunta de Transporte e a vista celebrada o 17-10-2023 a cal acudín tampouco obtiven resolución da mesma e xapasaron dúas semanas dende a mesma.”

Ante iso requirimos, como vostede sabe, información á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade que xa nola remitiu. No informe achegado pola Administración sinálase o seguinte:

Primeiro. Con data 23 de xaneiro de 2024 tivo entrada nesta Dirección Xeral de Mobilidade a comunicación remitida pola Secretaría Xeral Técnica relacionada coa reiteración da queixa formulada ante a Valedora do Pobo, indicada no asunto deste informe.

Consonte coa comunicación trasladada pola Valedora do Pobo, no escrito de queixa que XXX presentou ante esta institución indica que “non recibiu resposta a ningunha das reclamacións feitas, as cales foron aceptadas e abriron expedientes na Xunta Arbitral de Transportes de Galicia, e á vista celebrada o 17/10/2023, á cal acudiu, tampouco obtivo resolución desta e xa pasaron dúas semanas dende aquela”.

Segundo. A Xunta Arbitral de Transportes de Galicia é un órgano extraxudicial de resolución de conflitos derivados da execución de contratos de transporte, de acordo co que prevén os artigos 37 e 38 da Lei 16/1987, do 30 de xullo, de ordenación de transportes terrestres (LOTT). Malia tratarse dun órgano independente, funcionalmente está integrado na Dirección Xeral de Mobilidade e realiza as súas funcións cos recursos materiais e humanos desta.

A través deles faise fronte a un número cada vez máis elevado de reclamacións que presentan tanto as empresas de transportes como as persoas consumidoras e usuarias. Cómpre ter en conta que a Xunta Arbitral é un órgano colexiado no que están representadas, ademais da propia administración, as empresas cargadoras, as operadoras de transporte e as asociacións de persoas consumidoras e usuarias. En consecuencia, ditar un laudo implica non só celebrar o acto de vista oral, senón tamén a correspondente análise, deliberación e fallo, así como a súa posterior redacción escrita e finalmente a revisión desta e, de estar conformes, a súa sinatura polos distintos membros para formalizar a decisión e notificala a todas as partes.

A regulación da Xunta Arbitral de Transportes de Galicia atópase nos Art 37 e 38 da LOTT, Art. 6 a 12 do Real Decreto 1211/90, do 28 de setembro, que aproba o Regulamento da LOTT (ROTT) e a Orde do 9 de outubro de 1991, da Consellería de Ordenación do Territorio e Obras Públicas.

A Lei 60/2003, do 23 de decembro, de arbitraje, que se aplica de modo supletorio nos asuntos non regulados na normativa de aplicación directa citada, establece que os árbitros deberán decidir a controversia dentro dos seis meses seguintes á data de presentación da contestación da demanda (celebración da vista oral nestes casos). Non obstante ese prazo máximo para resolver, con carácter xeral os laudos arbitrais estanse a notificar actualmente ás partes dentro dun prazo entre uno a dous meses dende a celebración da vista oral.

Terceiro. A día de hoxe constan na Secretaría da Xunta Arbitral de Transportes de Galicia un total de 20 reclamacións presentadas por XXX contra a UTE Hercules-Norte.

Á data da queixa na Valedora do Pobo, o 7 de novembro de 2023, figuraban 5 expedientes abertos por reclamaciones presentadas.

O exp. XA20230046, cuxa vista oral celebrouse o 17/10/2023, foi ditado o laudo arbitral e notificado ás partes o 22/11/2023.

O exp. XA20220498, exento de vista oral por tratarse dunha reclamación de menos de 100€, foi ditado o laudo arbitral e notificado ás partes o 22/01/2024.

Os exp. XA20230061, XA20230256 e XA20230278 están previstos ser tratados na xuntanza do órgano colexiado do vindeiro 06/02/2024.

Hai que mencionar tamén, que dende o 23/10/2023 XXX ten presentado 15 novas reclamacións (case unha por día) por un importe medio de 23 euros contra a UTE Hercules - Norte, que deron lugar aos expedientes que se relacionan:

XA20230678, presentada o 23/10/2023
XA20230715, presentada o 25/10/2023
XA20230718, presentada o 26/10/2023
XA20230727, presentada o 30/10/2023
XA20230739, presentada o 01/11/2023
XA20230741, presentada o 02/11/2023
XA20230746, presentada o 03/11/2023
XA20230747, presentada o 04/11/2023
XA20230748, presentada o 05/11/2023
XA20230749, presentada o 06/11/2023
XA20230758, presentada o 07/11/2023
XA20230765, presentada o 08/11/2023
XA20230770, presentada o 09/11/2023
XA20230825, presentada o 01/12/2023
XA20230869, presentada o 26/12/2023

Todos estes expedientes están sendo tramitados, e irán resolvéndose sucesivamente pola súa orde de entrada.

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. A queixa trae causa do retraso nas tramitacións das queixas interpostas polo interesado, usuario habitual do transporte público en Galicia, diante dos incumprimentos horarios dos convois que utiliza, incumprimentos que lle causan un importante trastorno económico ao ter que pagar taxis para chegar a tempo ao seu traballo así como retrasan a súa volta ao domicilio familiar.

O interesado ten presentado distintas queixas, tanto diante da consellería como diante da Xunta Arbitral. Así mesmo, achega co escrito de queixa reiteradas peticións realizadas por medio de correo electrónico a esa consellería co fin de coñecer os horarios de paso de distintos convois retrasados.

SEGUNDO. Dos expedientes relacionados tanto no escrito de queixa como no informe da consellería dedúcese que, no momento da presentación de queixa, o interesado presentou, cando menos, quince reclamacións segundo se indica por un valor medio de 23 euros.

Tomados de xeito individual cada un destes expedientes non alcanzan o valor de cen euros para que exista unha vista oral. Porén, o valor total, aceptando os datos do valor medio achegados pola consellería, é de 345 euros, ademais das molestias polo feito de chegar con retraso ao seu domicilio ou ao traballo.

Por outra banda, das reclamacións feitas dedúcese que os convois utilizados habitualmente polo interesado adoitan retrasarse co que lle resulta imposible facer o transbordo indicado nos horarios publicados pola consellería e a empresa concesionaria. Neste sentido, o transporte público utilizado polo interesado non cumpre a súa función como servizo público causando non só un prexuízo ao interesado senón ao conxunto da mobilidade metropolitana.

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 as seguintes suxestións:

Avaliar, dentro da súa capacidade organizativa, a necesidade de axustar os horarios publicados pola consellería e pola empresa para evitar confusións ou dificultades ás persoas usuarias

Instar á empresa concesionaria a cumprir os horarios publicados para evitar prexuízos ás persoas usuarias

Responder ás solicitudes de información rexistradas polo interesado co obxecto de que poida contar con todos os datos para presentar as reclamacións diante da Xunta Arbitral

Resolver, á maior brevidade posible, as reclamacións presentadas polo interesado

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, facémolle 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