

Sugerencias a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad de ajustar los horarios publicados por la consellería y por la empresa para evitar confusiones o dificultades a las personas usuarias, instar a la empresa a cumplir los horarios publicados, responder a las solicitudes de información inscritas por el interesado y resolver, a la mayor brevedad posible, las reclamaciones presentadas por el interesado

Expediente: L.4.Q/15488/23

Santiago de Compostela, 4 de febrero de 2024

Sra. conselleira:

Ante esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención
XXX

ANTECEDENTES

En su escrito nos indica que ha hecho varias reclamaciones ante la Xunta Arbitral de Transporte; en concreto señala:

"No recibí respuesta a ninguna de las reclamaciones hechas, las cuales fueron aceptadas y abrieron expediente en la Xunta de Transporte a la vista celebrada el 17-10-2023 a la cual acudí tampoco obtuve resolución de la misma y ya pasaron dos semanas desde la misma."

Ante ello requerimos, como usted sabe, información a la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade que ya nos remitió. En el informe aportado por la Administración se señala lo siguiente:

Primero. Con fecha 23 de enero de 2024 tuvo entrada en esta Dirección Xeral de Mobilidade la comunicación remitida por la Secretaría Xeral Técnica relacionada con la reiteración de la queja formulada ante la Valedora do Pobo, indicada en el asunto de este informe.

Con arreglo a la comunicación trasladada por la Valedora do Pobo, en escrito de queja que XXX presentó ante esta institución indica que "no ha recibido respuesta a ninguna de las reclamaciones hechas, las cuales fueron aceptadas y abrieron expedientes en la Xunta Arbitral

de Transportes de Galicia, y a la vista celebrada el 17/10/2023, a la que acudió, tampoco obtuvo resolución de la misma y ya pasaron dos semanas desde aquella".

Segundo. La Xunta Arbitral de Transportes de Galicia es un órgano extrajudicial de resolución de conflictos derivados de la ejecución de contratos de transporte, de acuerdo con lo que prevén los artículos 37 y 38 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de transportes terrestres (LOTT). A pesar de tratarse de un órgano independiente, funcionalmente está integrado en la Dirección General de Movilidad y realiza sus funciones con los recursos materiales y humanos de ésta.

A través de ellos se hace frente a un número cada vez más elevado de reclamaciones que presentan tanto las empresas de transportes como las personas consumidoras y usuarias. Es de tener en cuenta que la Junta Arbitral es un órgano colegiado en el que están representadas, además de la propia administración, las empresas cargadoras, las operadoras de transporte y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. En consecuencia, dictar un laudo implica no sólo celebrar el acto de vista oral, sino también el correspondiente análisis, deliberación y fallo, así como su posterior redacción escrita y finalmente la revisión de ésta y, si estar conformes, su firma por los distintos miembros para formalizar la decisión y notificarla a todas las partes.

La regulación de la Xunta Arbitral de Transportes de Galicia se encuentra en los Art 37 y 38 de la LOTT, Art. 6 a 12 del Real Decreto 1211/90, de 28 de septiembre, que aprueba el Reglamento de la LOTT (ROTT) y la Orden de 9 de octubre de 1991, de la Consellería de Ordenación del Territorio y Obras Públicas.

La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que se aplica de modo supletorio en los asuntos no regulados en la normativa de aplicación directa citada, establece que los árbitros deberán decidir la controversia dentro de los seis meses siguientes a la fecha de presentación de la contestación de la demanda (celebración de la vista oral en estos casos). No obstante ese plazo máximo para resolver, con carácter general los laudos arbitrales se están notificando actualmente a las partes dentro de un plazo entre uno a dos meses desde la celebración de la vista oral.

Tercero. A día de hoy constan en la Secretaría de la Xunta Arbitral de Transportes de Galicia un total de 20 reclamaciones presentadas por XXX contra la UTE Hercules-Norte. A la fecha de la queja en la Valedora do Pobo, el 7 de noviembre de 2023, figuraban 5 expedientes abiertos por reclamaciones presentadas.

El exp. XA20230046, cuya vista oral se celebró el 17/10/2023, fue dictado el laudo arbitral y notificado a las partes el 22/11/2023.

El exp. XA20220498, exento de vista oral por tratarse de una reclamación de menos de 100€, fue dictado el laudo arbitral y notificado a las partes el 22/01/2024.

Los exp. XA20230061, XA20230256 y XA20230278 están previstos ser tratados en la reunión del órgano colegiado del próximo 06/02/2024.

Hay que mencionar también, que desde el 23/10/2023 XXX tiene presentado 15 nuevas reclamaciones (casi una por día) por un importe medio de 23 euros contra la UTE Hercules - Norte, que dieron lugar a los expedientes que se relacionan:

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

Todos estos expedientes están siendo tramitados, e irán resolviéndose sucesivamente por su orden de entrada.

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación aportada por la persona que ha promovido este expediente y de lo que se manifiesta en el informe de la Administración, es preciso hacer las siguientes consideraciones:

PRIMERO. La queja trae causa del retraso en las tramitaciones de las quejas interpuestas por el interesado, usuario habitual del transporte público en Galicia, ante los incumplimientos horarios de los convoyes que utiliza, incumplimientos que le causan un importante trastorno

económico al tener que pagar taxis para llegar a tiempo a su trabajo así como retrasan su vuelta al domicilio familiar.

El interesado ha presentado distintas quejas, tanto ante la consellería como ante la Xunta Arbitral. Asimismo, aporta con el escrito de queja reiteradas peticiones realizadas por medio de correo electrónico a esa consellería a fin de conocer los horarios de paso de distintos convoyes retrasados.

SEGUNDO. De los expedientes relacionados tanto en el escrito de queja como en el informe de la consellería se deduce que, en el momento de la presentación de queja, el interesado presentó, al menos, quince reclamaciones según se indica por un valor medio de 23 euros.

Tomados de manera individual cada uno de estos expedientes no alcanzan el valor de cien euros para que exista una vista oral. Sin embargo, el valor total, aceptando los datos del valor medio aportados por la consellería, es de 345 euros, además de las molestias por el hecho de llegar con retraso a su domicilio o al trabajo.

Por otro lado, de las reclamaciones hechas se deduce que los convoyes utilizados habitualmente por el interesado suelen retrasarse con lo que le resulta imposible hacer el transbordo indicado en los horarios publicados por la consellería y la empresa concesionaria. En este sentido, el transporte público utilizado por el interesado no cumple su función como servicio público causando no sólo un perjuicio al interesado sino al conjunto de la movilidad metropolitana.

CONCLUSIÓN

Por todo lo anterior, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa consellería las siguientes sugerencias:

Evaluar, dentro de su capacidad organizativa, la necesidad de ajustar los horarios publicados por la consellería y por la empresa para evitar confusiones o dificultades a las personas usuarias

Instar a la empresa concesionaria a cumplir los horarios publicados para evitar perjuicios a las personas usuarias

Responder a las solicitudes de información registradas por el interesado al objeto de que pueda contar con todos los datos para presentar las reclamaciones ante la Xunta Arbitral

Resolver, a la mayor brevedad posible, las reclamaciones presentadas por el interesado

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 resolución formulada, en su caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también en su 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, ésta se incluirá en la página web de la institución.

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.

Le saludo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo