

Suxestión á Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes de avaliar un incremento de prazas na liña obxecto de queixa e de poñer en marcha ferramentas que informen en tempo real das prazas a disposición das persoas usuarias nas liñas de bus

Expediente: L.4.Q/10577/24

Santiago de Compostela, 22 de maio de 2024

Sr. conselleiro.

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención unha persoa usuaria do transporte público de Galicia, especificamente na comarca de Vigo.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indícanos que:

“el viernes 22 de marzo de 2024 en la Estación Intermodal de Vigo, el autobús de la empresa MONBUS que cubre la línea Vigo-A Coruña con salida a las 14:00, nos dejó a más de 20 pasajeros en tierra por falta de plazas. La empresa MONBUS, que gestiona este servicio público, no nos ofreció ninguna alternativa y muy poca información. Según algunos pasajeros, además, esta es una práctica habitual de la compañía MONBUS. La gestión de las líneas por parte de MONBUS y de la propia estación Intermodal es caótica. La información es escasa y en muchos casos contradictoria. Los pasajeros se agolpan ante la llegada de cada autobús para averiguar si su destino coincide con el suyo y, en caso afirmativo, se apostan ante la puerta de los autobuses temiendo quedarse sin plaza.”

Ante iso requirimos informe a esa Administración, que xa nolo remitiu co seguinte contido:

“(..)

– Primeiro.- Os servizos sinalados no escrito pertencen á concesión XG817 Eixo Atlántico e conexións con Lugo, Lalín e Fisterra, con anexos do Plan de Transporte Público de Galicia. En concreto, trátase da expedición XG81707901001 da liña A Coruña-Santiago-Pontevedra-Vigo E.I. por AP9 (por San Caetano), que ten saída ás 14:00 horas.

Con respecto á incidencia do 22.03.2024, cómpre sinalar que en situacións nas que se alcance a ocupación máxima dos servizos, o prego que rexe a concesión XG817 non impón aos concesionarios a obriga de establecer, en todo caso, un servizo de reforzo. Así, tendo en conta a imprevisibilidade e aleatoriedade destas situacións, ao igual que ocorre en xeral nos servizos de transporte público, como os marítimos e aéreos, e incluso, naqueles outros servizos suxeitos a declaración de servizo público, como os servizos ferroviarios, no caso de que se cobra a totalidade das prazas dispoñibles non resulta posible establecer unha previsión xeral que obligue ao operador a establecer un ou varios servizos a maiores. O mesmo sucede nos servizos de autobús, a ocupación da totalidade de prazas dunha expedición en concreto non determina unha obriga para o prestatario do servizo de ter previsto a dispoñibilidade de vehículos e persoal de condución que permita “reforzar” o dito servizo.

Sen prexuízo do anterior, esta dirección xeral comparte a conveniencia de que, na medida na que resulte posible, se atendan estes servizos. En calquera caso, esta previsión dificilmente permitirá atender a totalidade de situacións, tendo en conta tanto o indicado previamente sobre a aleatoriedade e imprevisibilidade destas situacións, como incluso outras circunstancias concorrentes, como o tempo que falte ata a prestación do seguinte servizo.

Tendo en conta o anterior, para atender a problemática trasladada na queixa, comprobouse que o operador realiza a expedición XG81707901001 con vehículos de entre 60 e 63 prazas e nos meses de febreiro e marzo de 2024 (últimos meses completos con datos dispoñibles no momento de elaboración deste informe) os servizos rexistraron unha demanda media de 52 persoas usuarias con orixe na estación intermodal de Vigo, 57 os venres. O 22.03.2024 os rexistros dispoñibles recollen que o autobús completou a súa capacidade na citada estación, onde subiron 63 persoas usuarias.

Cómpre salientar que na análise realizada observouse que, do total de viaxeiros que acceden a este servizo en Vigo, de media, 30 persoas (32 os venres) emprégano para viaxar ata Pontevedra. Considerando tamén esta circunstancia, o Servizo de Mobilidade da Coruña, responsable da concesión XG817 e, polo tanto, competente na súa supervisión e de asegurar o seu correcto cumprimento, notificou un requirimento ao operador no que o instou a avaliar as posibles medidas que permitan evitar incidencias por falta de prazas dispoñibles na citada expedición XG81707901001.

Segundo.- No referente ao acceso aos autobuses, cómpre sinalar que teñen prioridade de acceso ao servizo aquelas persoas que adquirisen un billete (nos despachos de billetes ou de forma anticipada por internet a través das plataformas propias das empresas concesionarias). Ademais, nalgúns servizos é posible realizar unha reserva de praza coas tarxetas TMG ou TMG Xente Nova a través dos sistemas habilitados polos operadores como parte da súa política comercial.

Terceiro.- Por último, na Estación Intermodal de Vigo ofrécese información aos usuarios a través de diversas vías. A principal consiste en tres pantallas informativas, nas que se mostran os servizos que teñen prevista a súa entrada ou saída, as dársenas asignadas, así como as empresas que os prestan, os seus horarios e calquera outra circunstancia relevante relativa a eles. Están situadas no posto de información, na sala de espera e nas dársenas. Todas elas son alimentadas coa mesma información, non existindo posibilidade de que se mostren datos contraditorios. Ademais, os usuarios tamén poden obter esta información a través do punto de información da estación da estación de autobuses.”

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:

PRIMEIRA. A queixa trae causa do incidente vivido o día 22/03/24 na estación Intermodal de Vigo, cando un autobús que cubre a ruta entre dita cidade e A Coruña, pola AP9, e con saída ás 14:00 h deixou sen praza a 20 persoas que quedaron na Estación viguesa ao estar completas as prazas do autobús e non estar prevista alternativa algunha. Ao mesmo tempo sinala a existencia dunha deficitaria información na Estación Intermodal dado o sistema de venda de billetes tanto *on line*, no portelo ou a pé de bus.

Admite a Consellería esta situación ao tempo que sinala que o contrato non obriga á empresa a ofertar unha alternativa nestes casos e indícase que é un caso semellante ao que sucede no transporte ferroviario ou en avión.

SEGUNDA. No informe achegado pola Administración indícanse, con todo, algúns datos de interese respecto do incidente e da liña en cuestión. Sinálase que de 60 ou 63 prazas coas que conta un autobús, os venres hai unha media de persoas usuarias de 57. Esta ocupación media indica unha alta demanda deste servizo e parece posible que noutras ocasións tamén quedaran persoas sen praza na Estación. Por outra banda indica o informe que un terzo das persoas que utilizan esa liña baixan en Pontevedra.

Semella que a Consellería e a empresa concesionaria contan con elementos suficientes para incrementar as prazas nesa liña ou poñer en marcha unha alternativa para as persoas que viaxan ata Pontevedra. Hai que ter en conta que o transporte público cumpre unha dobre función: por unha banda unha función social para facilitar o transporte ás persoas traballadoras, estudantes, persoas maiores ou aquelas que contan con menos recursos e, por outra parte, na procura dunha mobilidade sostible diminuíndo a pegada de carbono.

TERCEIRA. O funcionamento do transporte público é esencial para cumprir as funcións anteditas. Os retrasos, a incerteza de se vai haber ou non praza ou o risco de quedar en terra poden modificar a elección das persoas que actualmente elixen o transporte público viario. O mesmo cabe dicir se existe unha información deficiente. Segundo o contido do escrito de queixa e do informado pola Administración, os billetes son mercados tanto por internet - individualmente ou a través de bonos- como nas estacións, como a pé do bus nas propias plataformas. Semella que non existe información actualizada sobre as prazas libres que quedan ou as que están ocupadas, o que pode dar lugar, efectivamente, a unha información contraditoria entre o que se plasma nas pantallas e a realidade.

A tecnoloxía existente actualmente permite contar con aplicacións ou ferramentas de información que vaian trasladando ás persoas usuarias o número de prazas que quedan baleiras ou sen vender nese momento, para que poidan coñecer, ou cando menos facer unha idea, da oferta existente na liña en cuestión. Pode comprobarse o funcionamento, por exemplo, da web de Renfe ou da aplicación da mesma na que se facilita non só a elección de praza senón se vai informando das que quedan por mercar en tempo real.

CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considérase 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 Conselleira a seguinte **suxestión**:

Avaliar a posibilidade de incrementar as prazas na liña obxecto da queixa, naqueles días e traxectos nos que a demanda así o aconsella.

Avaliar a posibilidade de poñer en marcha ferramentas que informen en tempo real das prazas a disposición das persoas usuarias nas liñas de bus, cando menos nas cabeceiras de liña.

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 ~~incluirase~~ **se incluirá** 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