

Recomendación á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade de lembrar á empresa concesionaria a obriga de contar con Libro de Reclamacións ou follas suficientes do mesmo no propio autobús, tal e como dispón a Orde FOM/1230/2013, do 31 de maio e facer seguimento ao autobús obxecto da queixa e suxestión de que a empresa concesionaria informe ás persoas usuarias da posibilidade de presentar reclamación á empresa na páxina web

Expediente: L.4.Q/15733/23

Santiago de Compostela, 20 de xaneiro de 2024

Sra. conselleira:

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

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indícanos que:

Son usuario da liña de autobús XG625005, que cobre o roteiro entre Cangas do Morrazo e Praza España-Vialia, en Vigo. Adoito coller o servizo que parte de Cangas ás 6:40 horas. Este horario deste roteiro adóitao cubrir a empresa Monbus.

O motivo da miña reclamación é porque nos ofrecen, aos usuarios deste servizo, un autobús con pingueiras, e non poucas; que non abre unha das dúas portas, orixinando conxestión na saída, e sen cámara traseira operativa para realizar as manobras de saída de estación.

Desde o 30/10/2023, estou a reclamar á empresa concesionaria do servizo dependente da consellería de Mobilidade, esta situación, e a día de hoxe, aínda seguen mantendo o mesmo vehículo para darnos servizo.

Ademais, no vehículo hai un letreiro que fala da disposición dun libro de reclamacións ao noso servizo, pero, cando llo solicito ao condutor, dime que non o ten.

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

Primeiro.- O 20.11.2023, XXX presentou unha queixa de contido similar ante o Servizo de Mobilidade de Pontevedra mediante correo electrónico. Posteriormente, o 24.11.2023 dito servizo remitiu ao reclamante recibo da súa reclamación por medio da mesma canle.

Atendendo ao contido da queixa, o Servizo de Mobilidade de Pontevedra deu trámite de audiencia ao concesionario do servizo de transporte o 24.11.2023, o cal presentou alegacións o 19.12.2023 argüíndo a utilización de vehículos aptos para circular, unha actualización dilixente por parte do persoal condutor con respecto a remisión das follas de reclamacións e unha falta de veracidade na reclamación do cidadán. Esta resposta, á súa vez foi trasladada ao interesado o 20.12.2023, que contestou o 21.12.2023 manifestando o seu desacordo coa visión da empresa de transportes.

Segundo.- Por outra banda, cómpre informar que os servizos sinalados no escrito pertencen á concesión XG625 - Comarca do Morrazo do Plan de Transporte Público de Galicia. En concreto, trátase da expedición XG62500502001 da ruta Cangas E.A.-Vigo E.I.-Hospital (rúa Pizarro), con saída ás 06:40 horas.

O prego de condicións que rexe a concesión XG625 establece que o operador debe realizar un mantemento adecuado dos vehículos que garanta a prestación dun servizo de calidade ás persoas usuarias, non sendo admisible a utilización de vehículos que non reúnan as adecuadas condicións de confort. Non obstante, con respecto ás características técnicas dos vehículos, o prego non recolle a obriga de incorporar unha cámara traseira nos vehículos.

Por outra banda, dende o 30.10.2023 e durante o mes de novembro, a antedita expedición prestouse con ata tres vehículos diferentes, tal e como consta nos rexistros dos servizos. Así, tendo en conta a información dispoñible e os feitos que se trasladan na queixa, o Servizo de Mobilidade da Pontevedra, responsable da concesión XG625 e, polo tanto, competente da súa supervisión e de asegurar o seu correcto cumprimento, requiriu ao operador para que realice un adecuado mantemento dos vehículos para evitar e atallar problemas como os descritos no escrito da Valedora do Pobo.

Por último, no requirimento tamén se lle lembrou a súa obriga de poñer á disposición das persoas usuarias follas de reclamacións a bordo dos autobuses e facilitarllas cando o soliciten.

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, no seu día, escrito de queixa polo mal estado dun autobús dos que fan o traxecto *Cangas E.A.-Vigo E.I.-Hospital* diante desa consellería e polo feito de que non puido presentar queixa no Libro de Reclamacións de dito autobús dado que, segundo sinala o interesado, o condutor díxolle que non contaban con él.

En concreto, o interesado sinala que o autobús presentaba pingueiras, que non funciona ben a porta traseira e que non conta con cámara traseira operativa, producindo, estes últimos extremos, retrasos.

SEGUNDO. No informe da consellería inclúense as comunicacións mantidas a través do correo electrónico entre o interesado, a consellería e a empresa concesionaria. Cómpre subliñar a resposta achegada pola empresa no que se expón o seguinte:

- . Que o vehículo pasou as revisións e inspeccións acaídas
- . Que o Libro de Reclamacións non pode ser cuberto ao longo do traxecto dado que debe ser utilizado en presenza de persoal responsable do mesmo e, polo tanto, só pode utilizarse ao remate do traxecto ao abeiro do disposto na *Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos personais e garantía dos dereitos dixitais*.
- . Que as reclamacións presentadas por persoas particulares non contan con presunción de veracidade

A Administración competente argumenta que non se achegan probas do mal estado do vehículo, que non é obrigado contar con cámara traseira pero que, en todo caso, remitiuse requirimento á empresa lembrando a obriga de manter o vehículo en boas condicións así como de facilitar o Libro de Reclamacións

TERCEIRO. En relación á presentación de queixas no Libro de Reclamacións, segundo se pode comprobar e se indica no escrito de queixa, no vehículo infórmase da existencia de Libro de Reclamacións, non informando ás persoas usuarias da imposibilidade de presentar a reclamación antes de rematar o traxecto nin da existencia de ningunha condición.

Por outra banda, na páxina web da empresa concesionaria figura un espazo para presentar “suxestións” e infórmase da posibilidade de presentar queixas diante da Xunta Arbitral de Transportes. A maiores, no apartado de “preguntas frecuentes”, como resposta á pregunta “que debo facer para presentar unha reclamación” indícase o seguinte:

“Se desexas presentar unha reclamación formal fronte á empresa, deberás facelo no libro oficial dilixenciado pola Administración, que poderás solicitar nos distintos despachos de billetes autorizados para a venda de billetes, así como nos vehículos que prestan os servizos e nas nosas instalacións fixas. En todo caso, lembra que tamén podes presentar unha reclamación ante a Xunta Arbitral de Transportes (..)”

Con todo, cómpre lembrar que, segundo a Orde FOM/1230/2013, do 31 de maio, pola que se establecen normas de control en relación cos transportes públicos de viaxeiros por estrada, as empresas contratistas dos servizos de transporte público regular de viaxeiros de uso xeral e as empresas que xestionan as estacións de transporte de viaxeiros deben dispoñer dun libro ou follas de reclamacións en que os usuarios poidan formular as súas queixas, de tal forma que estas poidan ser coñecidas pola Administración. No artigo 3 dispónse o seguinte sobre a ubicación de dito libro:

“(..) 2. Un exemplar do libro ou un número suficiente de follas de reclamacións deberán atoparse ao dispor dos usuarios nos seguintes lugares:

a) Nas instalacións fixas autorizadas para expender billetes.

b) En todos os vehículos que realicen servizos que teñan paradas en lugares en que non haxa instalacións fixas, autorizadas para expender billetes

c) En todas as estacións de transporte de viaxeiros.(..)

CUARTO. Argumenta a empresa concesionaria que as persoas particulares non contan con “presunción de veracidade”. Porén, tampouco a empresa conta con ela. Segundo se indica no informe, o vehículo pasou as inspeccións debidas e a Administración sinala a non obrigatoriedade de contar con cámara traseira. En todo caso, a principal reclamación do interesado é a existencia de pingueiras no bus, cuestión que non é rebatida no propio informe e que, de ser certa, supón un déficit na calidade do servizo de transporte que afecta directamente ao benestar das persoas usuarias.

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:**

Lembrar á empresa concesionaria a obriga de contar con Libro de Reclamacións ou follas suficientes do mesmo no propio autobús, tal e como dispón a Orde FOM/1230/2013, do 31 de maio, pola que se establecen normas de control en relación cos transportes públicos de viaxeiros por estrada

Dentro da súa capacidade organizativa, facer un seguimento ao autobús sinalado polo interesado para acreditar ou non a existencia de pingueiras no mesmo e tomar, de ser o caso, as medidas pertinentes

E a seguinte **suxestión**:

Recomendar á empresa concesionaria informar ás persoas usuarias da posibilidade de presentar reclamación á empresa na páxina web habilitando un espazo dentro da mesma

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