

Recomendación á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade de facer seguimento ao cumprimento dos horarios nas liñas obxecto de queixa así como instar á empresa a utilizar modelos informativos baseados na accesibilidade cognitiva tanto na información incluída na páxina web como naquela que se facilite nas marquesiñas e suxestión de deseñar, dentro da Plataforma de Mobilidade 4.0, ferramentas de información accesible ás persoas con dificultades visuais ou de comprensión

Expediente: L.4.Q/16079/23

Santiago de Compostela, 23 de marzo de 2024

Sra. conselleira:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención Dona XXX con DNI XXX en relación á situación do transporte público no Barbanza.

#### ANTECEDENTES

No seu escrito indicábanos que:

*Diríxome a vostede en relación ás deficiencias do transporte público no Barbanza.*

*O 14 e marzo deste mesmo ano (2023), e xunto con outras case tres mil persoas, enviamos unha petición á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, con distintas peticións de mellora para o servizo de transporte, algunhas delas tan básicas como a presenza de horarios nas marquesiñas.*

*Máis de medio ano despois, e despois de terse reunido representantes da veciñanza con representantes do goberno local, da Xunta e da propia empresa, seguimos padecendo a mesma problemática. Nin sequera temos horarios nas marquesiñas!*

A queixa incluía copia da comunicación remitida a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade que expoñía o desacordo das persoas usuarias do transporte público na comarca do Barbanza, esencialmente en Ribeira, especificamente referido a:

- Puntualidade. As faltas de puntualidade, e incluso a eliminación sen previo aviso dalgúns dos autobuses previstos son habituais no noso servizo de transporte, véndonos na obriga de recorrer ao uso de taxi ou de pedir favores a persoas coñecidas, ante a imposibilidade de chegar coa debida puntualidade ás citas médicas, de organismos oficiais, ou ao traballo
- Ausencia de horarios nas marquesiñas e eivas na súa difusión. A maioría das marquesiñas non contan con horarios, algo impensable en pleno século XXI. Xa non pedimos (aínda que sería o propio do momento no que vivimos) medios dixitais para saber a que distancia en tempo/metros se atopa o bus que esperamos, como hai na maioría das cidades.
- Claridade nos horarios. Nas poucas paradas que contan con horarios visibles (como o apeadoiro próximo ao Mercado), estes son un auténtico trabalinguas, que poden dificultar a súa comprensión ás persoas con déficit visual, ou outras limitacións.
- Frecuencia escasa. A frecuencia de autobuses é moi limitada nalgunhas parroquias, nomeadamente a de Corrubedo. Para falar de servizo en condicións, urxe aumentar a frecuencia do mesmo. É tamén fundamental, por ser un servizo de primeira necesidade, aumentar a frecuencia de autobuses cara e dende o Hospital de Barbanza.
- Cambios de horarios días lectivos/días non lectivos. Pensamos que o horario do servizo non debe depender de se o día é lectivo ou non. O transporte escolar non debe interferir na frecuencia nin no horario do servizo público.
- Transbordos nos desprazamentos ao Hospital Público de Barbanza. Parécenos un despropósito ter que pagar dúas veces para ir desde unha parroquia ata o Hospital: unha, para ir desde a parroquia a Ribeira, e outra para ir desde Ribeira ao Hospital. Ao igual que sucede na maioría das cidades, o cambio de bus debería considerarse transbordo, e dar un tempo prudencial entre un desprazamento e outro para incluílo no mesmo billete.
- Coordinación dos horarios. A coordinación dos horarios duns buses con outros é fundamental para mellorar a mobilidade das persoas que nos desprazamos en autobús. Por iso pedimos que se coordinen minimamente os horarios dos buses que chegan das parroquias cos que parten cara o Hospital da Barbanza ou cara Santiago, de cara a non ter que botar dúas horas para chegar desde unha parroquia ao Hospital.

Ante iso requirimos información a esa Administración, que xa nola remitiu. No informe achegado sinálase, esencialmente, o seguinte:

1.- Que o día 14/03/23 se recibiron peticións semellantes ás incluídas nesta queixa na Consellería de Infraestruturas e Mobilidade. Que se avaliou o contido e que se achegou resposta ás persoas interesadas con data 28/07/23. Na resposta indicábase que:

- Os servizos referidos pertencen á concesión do Plan de Transporte Público de Galicia XG847
- Comarca do Barbanza.

- O 26.06.2023 implantouse unha modificación na oferta aprobada da concesión pola que a expedición XG84701901136 da liña Ribeira E.A. - Castiñeiras – Aguiño, que ten saída ás 09:00 horas de Ribeira e estaba activa só en tempada non lectiva, pasará *a prestarse durante todo o ano*.
- No referido á variación de horarios entre a tempada lectiva e non lectiva, é preciso aclarar que a oferta de servizos dispoñible se adapta ás distintas circunstancias de demanda que existen ao longo do ano, conforme a criterios de eficiencia social e no uso dos recursos. Así, nesta Administración estamos *abertos a analizar todas as peticións que nos realice a cidadanía para avaliar a necesidade de establecer algún servizo adicional, nos horarios concretos que nos indiquen*.
- Se se detecta algún desaxuste na coordinación entre servizos que empreguen as persoas usuarias para desprazarse ao Hospital de Barbanza ou a Santiago de Compostela, estudaranse as solicitudes de mellora que nos fagan chegar.
- Con respecto á puntualidade e á información dispoñible, dende o Servizo de Mobilidade da Coruña procedemos a *notificar ao operador un requirimento para que garanta a puntualidade na prestación dos servizos conforme á oferta aprobada da concesión e lembrándolle as súas obrigas na difusión da información*, como é, entre outras, a distribución de información de horarios nas paradas. Asemade, tamén se lle require que valore a adecuación do formato dos horarios ou alternativas para mellorar a súa accesibilidade para todas as persoas usuarias.
- No ámbito da mellora da información, cabe salientar que a Xunta de Galicia impulsou a creación da *Plataforma de Mobilidade 4.0*, para avanzar na dixitalización do transporte público, que, entre outras funcionalidades, permitirá ofrecer información en tempo real do servizo. Non obstante, *trátase dun desenvolvemento tecnolóxico no que se está a traballar*.
- En canto á bonificación dos transbordos, neste momento non se atopa recollida no convenio de colaboración asinado polo Concello de Ribeira e a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade que establece bonificacións nas tarifas do transporte público dentro do termo municipal e que ten vixencia ata decembro de 2024. Con todo, *coa próxima implantación da área de transporte de Galicia e a adhesión dos concellos que así o acorden, a Xunta de Galicia asumirá o 100% do custo adicional xerado polos transbordos que sexan necesarios ata completar o traxecto en traslados locais e intermunicipais*.

A maiores o informe de Mobilidade sinala que:

- O día 03/05/23 tivo lugar unha reunión entre o Concello de Ribeira, representantes veciñais e a Consellería a resultas da cal se incrementaron os servizos con paso por Castiñeiras sumándose unha frecuencia ás 09:00 h que funciona todo o ano en días laborables
- Se puxo en marcha un servizo entre Ribeira e os hospitais do Barbanza, o CHUS e o de Conxo, en horarios que responden á demanda do persoal de ditos centros sanitarios

- A empresa concesionaria respondeu á reclamación sobre a accesibilidade dos horarios e a información achegada nas marquesiñas que non se indicaba a que marquesiñas se referían en concreto e que os horarios eran accesibles.

## 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 de distintas eivas no ámbito do transporte público en concreto na comarca do Barbanza, a xuízo das persoas usuarias que xa tiñan presentado un escrito semellante diante desa Consellería no mes de marzo do pasado ano.

A resultas de dito escrito e das reunións mantidas por esa Administración co Concello de Ribeira e coas persoas usuarias do transporte tomáronse unha serie de decisións cara a atender a algunhas das cuestións expostas polas mesmas. Así, mantívose unha liña que era demandada tamén na época non lectiva e se puxeron en marcha unha serie de servizos destinados a atender ao persoal sanitario que traballa nos hospitais anteriormente citados.

En relación á gratuidade dos transbordos demandada, a Consellería remite á posta en marcha da Área de Transporte Público de Galicia, unha área de transporte única que estende as condicións das que se dispón nas actuais Áreas de Transporte Metropolitano a todo o ámbito territorial da Comunidade Autónoma. Segundo figura publicado a día de hoxe na páxina web da Consellería, esta formalizou convenios cos tres concellos nos que anticipa bonificacións nas tarifas que pagan as persoas usuarias como as previstas na ATG. Os concellos son Barbadás, Pontevedra e Ribeira. Polo tanto, enténdese que a gratuidade solicitada dos transbordos está vixente.

SEGUNDA No texto de queixa expoñían as persoas interesadas a demanda de puntualidade nos servizos de transporte público ao que a Consellería responde sinalando que se ten requirido á empresa concesionaria a esixencia de cumprir estes horarios. Así mesmo indícase que se está desenvolvendo a plataforma de Mobilidade 4.0 para facer un axeitado seguimento aos distintos convois de transporte.

Porén, cómpre lembrar que a Administración ten a obriga da inspección e da avaliación do servizo público e, neste sentido, a puntualidade é un elemento esencial á hora de que o transporte público poida atender ás demandas das persoas usuarias. É dicir, o transporte só é útil se é puntual e garante a quen o utiliza que pode chegar a tempo ao traballo, a un hospital

ou ao seu centro de estudos. Polo tanto é preciso utilizar todas as ferramentas dispoñibles actualmente -horarios de paso polas paradas, horarios de saída e chegada...- para avaliar a puntualidade dos distintos convois, sen ter que agardar á plataforma dixital que, sen dúbida, será de gran utilidade aínda que hai unha parte da poboación usuaria do bus que presenta dificultades á hora de usar os medios dixitais.

Outro tanto cabe dicir da publicación dos horarios e da información a disposición das persoas usuarias do transporte público. En primeiro lugar non cabe a dúbida exposta pola empresa en relación a “que marquesinas se refiren” as persoas interesadas na reclamación; dado que toda a queixa expoñía as dificultades e demandas dos veciños e veciñas de Ribeira, as marquesiñas debían corresponder tamén a este mesmo municipio. En segundo lugar sinálase que “os horarios son claros e accesibles” ao tempo que a Consellería admite a imposibilidade de manter actualizados os horarios nas marquesiñas polo elevado número das mesmas. En todo caso, no escrito de queixa indícase que o modelo de horarios que se coloca nas marquesiñas -indicándose como exemplo a da parada próxima ao mercado - é de difícil comprensión para persoas con déficits visuais ou dificultades de comprensión.

A este respecto cómpre lembrar a relevancia da información accesible, especialmente no caso de servizos públicos como o transporte que, a miúdo, son utilizados por persoas maiores que precisan facilidades no acceso á información. Os bens e servizos de carácter público e/ou comunitario deben contar coas adaptacións necesarias para que os seus espazos sexan comprensibles e facilitadores da autonomía nos mesmos. A información achegada pola Administración ou polas empresas que xestionan servizos públicos ten que ser clara, precisa e comprensible. Non só consiste no bo uso da lingua senón en comunicar de maneira clara.

Os cadros de horarios que poden descargarse da páxina web da empresa concesionaria seguen un modelo “excell” que esixe certa habilidade e agudeza visual para a comprensión dos mesmos. Certamente a empresa Monbús, concesionaria destas liñas, indica que conta coa certificación AENOR en “accesibilidade universal”, porén nesta acreditación –que expirou o 5/6/23- sinala que a mesma inclúe *“A prestación do servizo de transporte regular de viaxeiros de uso xeral por estrada que considera o acceso, percorrido e acomodación desde o embarque/desembarque en dársena de orixe/destino nas estacións consideradas na concesión. (Quedan excluídos os elementos tales como as estacións, marquesiñas, postes etc., así como a información sobre as liñas, horarios, frecuencias etc., que queda disposta nestes elementos)”*.

## 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 Consellería as seguintes **recomendacións**:

**Levar a cabo un seguimento do cumprimento dos horarios das liñas que dan servizo á comarca do Barbanza**

**Instar á empresa concesionaria do transporte público que dá servizo á comarca a utilizar modelos informativos baseados na accesibilidade cognitiva tanto na información incluída na páxina web como naquela que se facilite nas marquesiñas ou nas estacións de autobuses ou oficinas de despacho de billetes.**

E a seguinte *suxestión*

**Deseñar, dentro da Plataforma de Mobilidade 4.0, ferramentas de información accesible ás persoas con dificultades visuais ou de comprensión**

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 se incluírá 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.

Saúdoa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo